قراءات ودراسات
في العمل مع الجماعات

الجزء الثاني
عمليات الممارسة المهنية

الأستاذ الدكتور
محمد الظريف سعد محمد
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

٢٠٠٤م

بسم الله الرحمن الرحيم

(سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ)

صدق الله العظيم

سورة البقرة أية (٣٢)

فهرس الكتاب

مقدمة

خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تركز إهتمامها على الجماعة باعتبارها وسيلة أساسية لتنمية شخصية الفرد الذى يؤثر بالتالى فى نمو الجماعة وتغيير المجتمع ، وعلى الرغم من أن خدمة الجماعة كانت جزء من أهداف أنشطة مؤسسات تنظيم المجتمع إلا أنها أصبحت من منتصف القرن العشرين تتضمن عمليات متميزة لطريقة خدمة الجماعة التى تعتمد إعتماداً كبيراً على التفاعل الجماعى واستخدام العلاقات المتبادلة بين الأعضاء، هذه العمليات تحددها أهداف المؤسسة وأسلوب التكوين والبناء داخل الجماعة هذا بالإضافة إلى التخطيط العلمى والمهني لوضع وتصميم البرنامج وما يتضمنه ذلك من وسائل تعبير تسهم فى اكتشاف إمكانيات وقدرات الأعضاء وتحقيق الأهداف الاجتماعية المبتغاة .

ويقوم أخصائى الجماعة بالتدخل المهني من أجل التأثير فى مكونات الجماعة ونموها وعملياتها ويتوقف ذلك على مهارات الأخصائى ونشاطه فى مواقف التدخل المهني مع الجماعة التى يعمل معها حتى يمكن تحقيق التغيرات الاجتماعية المرغوبة .

ويلاحظ فى الوقت الراهن أن طريقة خدمة الجماعة لها استخدامات متخصصة فى العديد من المؤسسات الصحية والتعليمية والعيادات النفسية ومؤسسات رعاية الشباب والدفاع الاجتماعى والأندية الثقافية والاجتماعية ومؤسسات علاج المدمنين ومجال مكافحة المخدرات وغيرها من المؤسسات، وتتجه الآن طريقة خدمة الجماعة إلى الممارسة فى مجال تنمية المجتمعات الجديدة والمستحدثة من أجل المساهمة مع المجتمع فى تنمية اتجاهات للشباب نحو الانتماء لهذه المجتمعات .

وفى إطار ذلك يرى أن خدمة الجماعة تساهم فى حل مشـــكلات المجتمع وتوضيح الدور الأساسى فى مجالات البناء والتنمية .

ويهدف هذا الكتاب إلى تزويد العاملين فـــى مجـــالات الخدمـــة الاجتماعية بصفة عامة ومجالات العمل مع الجماعات بصفة خاصـــة بالمعارف العلمية والخبرات المرتبطة بالممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة .

ولما كانت خدمة الجماعة تتميز بعمليات أساسية تعتمد إعتمـــاداً كبيراً على التفاعل الجمـــاعى واســـتخدام العلاقـــات المتبادلـــة بيـــن الأعضاء، لذلك يتضمن الكتاب جانباً من هـــذه العمليـــات كالبرنـــامج والتسجيل والتقويم وديناميكية الجماعة، كما أفرد الكتاب باباً أساســـياً لمهارات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات .

كما يتناول الكتاب عدداً من المواقف والتقارير المتنوعـــة فـــى مجال العمل مع الجماعات وتحليلها فـــى ضـــوء الأســـس والقواعـــد النظرية ليدرك القارئ الصواب والخطأ ويفهم الأبعاد الحقيقية لمعنـــى التدخل المهنى فى المواقف المختلفة .

هذا ، وقد خصص الباب الرابع من الكتـــاب لعـــرض بعـــض الدراسات التى أجريت فى مجال طريقة العمل مع الجماعات لنتبيـــن منها الدور الذى يمكن أن تلعبه الطريقة فى تنمية المجتمع المعاصر .

والله ولي التوفيق ،،،

المؤلف

الباب الأول

عمليات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات

الفصل الأول : البرنامج .

الفصل الثانى : التسجيل .

الفصل الثالث : التقويم .

الفصل الرابع : دراسة وتوجيه ديناميكية الجماعة .

الفصل الأول

البـرنـامـج

البرنامج فى خدمة الجماعة

إذا كان الغرض العام لخدمة الجماعة هو تحقيق نمو الفرد ونمو الجماعة والإسهام فى النمو الثقافى للمجتمع ؛ فإن ذلك يتطلب تزويد أعضاء الجماعـــات بالخبرات والمهارات والمعلومات فى شتى ميادين الحياة الإنسانية ، ولاشك فـــى أن ذلك يمكن تحقيقه عن طريق البرنامج الذى يصمم وينفذ بمعرفـــة الجماعـــة ومساعدة الأخصائى.

والبرنامج لا يعتبر هدفاً فى حد ذاته ولكنه وسيلة لتحقيق أهداف تربويـــة تتعلق بنمو الأفراد والجماعات والمجتمعات ، وتمتد أيضاً إلى خلـــق علاقـــات اجتماعية إيجابية بينهم.

ولا يجب أن يتبادر إلى الذهن أن المقصود من ممارسة البرنـــامج هـــو الكسب المادى ، ولكن الغرض الحقيقى الذى تهدف إليه المؤسسة ســـواء التـــى تهتم بأوقات الفراغ أو التى تمارس برامج خدمة الجماعة لأعضائها كالمؤسسات الإيداعية هو تربية النشء تربية سليمة ومساعدته على تكوين شخصية متزنـــة متكاملة متفاعلة مع المجتمع.

وإذا كانت هناك فلسفتان إحداهما تتركز حول أوجه النشاط والأخـــرى حول الأشخاص ، فلاشك فى أن الفلسفة الثانية هى الأفضل ، لأن الأشـــخاص أهم بكثير من أوجه النشاط ، فالكثرة والقلة فى عدد أوجه النشاط، وكذلك إتقـــان الأعضاء للنشاط اتقاناً فائقاً لا تعنينا بقدر ما تعنينا التفاعلات والعلاقات علـــى اختلافها عند ممارسة النشاط نفسه ، والتى يمكن أن يستخدمها أخصائى الجماعة لنمو الجماعات وأعضائها وتحقيق الأهداف الديمقراطية(١: ٢٠٣).[*]

ففكرة البرنامج إذن تشمل مجالات النشاط والعلاقات والخـــبرات وردود الأفعال والاستفادة بخبرات الأفراد والجماعات ، فهى إذن وسيلة لتحقيق غرض أسمى من مجرد مزاولة الأنشطة وإتقانها.

[*] يشير الرقم بين القوسين إلى رقم المرجع فى قائمة المراجع المثبتة فى أخـــر الفصـــل ، كما يشير الرقم بعد النقطتين (:) إلى رقم أو أرقام الصفحات فى نفس المرجع.

ويعنى البرنامج أى شيء وكل شيء تؤديه الجماعة لتحقيق حاجاتها ورغباتها بمساعدة الأخصائى ، ولقد كان التفكير فى الماضى متجها إلى إعتبار أنه أوجه النشاط المختلفة ذات الطبيعة الظاهرة ، أما الآن فيرى على أنه المفهوم أو المدرك أو الفكرة المجردة التى تحتوى على أوجه النشاط المختلفة ، والعلاقات والتفاعلات والخبرات للفرد وللجماعة التى توضع وتنفذ بمعرفة الجماعة وبمساعدة الأخصائى لمقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم.

وتؤكد ميدلمان Middleman أن البرنامج هو كل ما تؤديه الجماعة سواء أكان لفظيا Verbal أم غير لفظى Nonverbal (١١: ٦٦).

أما كونوبكا Konopka فترى أن البرنامج هو أى نشاط تقوم به الجماعة فى أثناء اجتماعاتها بحضور أخصائى الجماعة ، وهذه الأنشطة يجب أن تصمم وفقا لحاجات ورغبات أعضاء الجماعة ، ويتضمن هذا تشخيص حاجات الفرد والجماعة ، ودراسة وتقدير ذلك بالنسبة للجماعة والمؤسسة وغرضها والقيم المهنية وأخلاقيات العلاقات الإنسانية (٧: ١٢٩).

إن أى مناقشة للبرنامج لابد أن تفرق بيم محتويات البرنامج Program Content ، ووسائل التعبير Media of Expression ثم طريقة إدارته وقيادته Media of Cohducting (١: ٢٠٤).

فمحتويات البرنامج ، هى جزء مستمد من خبرات الحياة ، والتى تعنى شيئا بالنسبة للأفراد فى مراحل نموهم ، فمثلا معظم محتويات البرنامج فى خدمة الجماعة تدور حول الترويح واستغلال أوقات الفراغ ، وهذا مهم لكل إنسان لأن الطريقة التى نستعملها فى استغلال أوقات الفراغ والانتفاع به ذات أهمية اجتماعية فى العصر الحديث ، كما أن مجال اشتراك المواطنين فى الحياة الاجتماعية العامة ضرورى وتهدف إليه طريقة خدمة الجماعة ، وهناك مجالات أخرى تهتم بها طريقة خدمة الجماعة ومؤسساتها ، فتهتم بعض المؤسسات بمجال الأسرة وحياتها ومشكلاتها ، ويهتم البعض الآخر بالنواحى الصحية ، ويهتم غيرها بالتوجيه المهنى ، وتهتم فئة أخرى بفلسفة الحياة والعلاقات الشخصية ، والخلاصة هى أن لمحتويات البرنامج مجالات مختلفة مستمدة من خبرات الحياة ، ويختلف اهتمام المؤسسات بها تبعا لحاجات الأفراد والجماعات.

ووسائل التعبير فى البرنامج ، هى الوسائل الخاصة التى يستخدمها أعضاء الجماعة لممارسة البرنامج ، فالحفلات والرياضة البدنية ، والرسم

والنحت ، ووسائل الترويح ، والمناقشة الجماعية ، والتمثيل والموسيقى ، والرحلات والزيارات وغيرها ما هى إلا وسائل للتعبير.

أما الطريقة ، أو بعبارة أخرى دور أخصائى الجماعة ، فهو بإختصار أن يساعد أعضاء الجماعة والجماعة ككل لاختيار محتويات البرنامج وكذلك وسائل التعبير عنها وفقاً لحاجاتهم ورغباتهم ، وعليه أن يساعد الجماعة على تنظيم نفسها إدارياً ، وتحديد مهمة ووظيفة كل عضو ، حتى يمكن تنظيم المناقشات ، واتخاذ القرارات فى الموضوعات المختلفة ، وتنفيذ هذه القرارات ، وتوزيع المسئوليات على الأعضاء وتنفيذها.

وأود أن أشير إلى أن هدف طريقة خدمة الجماعة ليس مقصوراً على ممارسة أوجه نشاط معينة لبعض النظر عن حاجات ورغبات الفرد والجماعة ، بل غرضها الأساسى هو مساعدتهم على النمو مستخدمة البرنامج كأداة ووسيلة للوصول إلى الأهداف الاجتماعية المبتغاة سواء كثرت أم قلت أوجه نشاط البرنامج التى يمارسها الأعضاء ، فالكثرة والقلة فى عدد أوجه النشاط ، وكذلك إتقان الأعضاء للنشاط اتقاناً فائقاً لا تعنيناً بقدر ما تعنينا التفاعلات والعلاقات عند ممارسة النشاط نفسه ، والذى يمكن أن يستخدمها أخصائى الجماعة لنمو الجماعة وأعضائها وتحقيق الأهداف الاجتماعية المبتغاة.

ولاشك فى أن الأساس الذى يبنى عليه أى برنامج يختلف بإختلاف الهدف الذى ينبغى تحقيقه من وراء هذا البرنامج ، والهدف العام من تنظيم البرنامج هو إبراز شخصية الفرد ليصبح مواطناً صالحاً عن طريق نشاط حر منظم يقوم به.

وتشمل الأهداف التى ينبغى أن تحققها البرامج ما يلى :

١- ضمان اشتراك أكبر عدد من الأفراد فى النشاط حتى لا تقتصر الفائدة على عدد قليل من الأعضاء ، وهكذا يمكن قياس نجاح أى برنامج بمدى إقبال الأفراد على الإشتراك فيه.

٢- ضمان تحقيق أكبر فائدة ممكنة بأقل جهد مبذول وبأقل تكاليف ممكنة وأقصر وقت مستطاع.

٣- إتاحة الفرصة لكل فرد لكى يروح عن نفسه بالتنفيس عن الرغبات المكبوتة ويعتبر هذا هدفاً وقائياً هاماً ضد الانحراف وسوء التكيف النـــاتجين عــن أنواع الصراع النفسى.

٤- تهيئة الفرصة لإكتشاف القدرات الخاصة والاستعدادات والمهارات الكامنـــة لدى الأفراد لإمكان تنميتها وإشباعها ، ويجب ألا يفهم أننا نعنى الاكتفـــاء بعدد محدود من الأعضاء يقال عنهم أصحاب الخبرات والكفاءات وتـــهمل الآخرين ، فكل إنسان فيه ناحية أو أكثر من نواحى الامتيـــاز ، ومـــهمتنا إتاحة الفرصة له ليكتشف نفسه ومعرفة نواحى القدرة فيه فنعمل على صقل قدراته ومهاراته.

٥- تنمية الهوايات الموجودة لدى الشباب وخلق هوايات جديدة وتوسيع آفاقـــهم الفكرية والعملية.

٦- إتاحة الفرصة للتدريب على ممارسة فن الحياة ، فيســـاعد العضـــو علـــى إكتساب المرونة اللازمة التى تساعده على التكيف فى الحياة الاجتماعيـــة وعلى إقامة العلاقات الناجحة.

٧- هناك أهداف أخرى كثيرة يحتاجها الفـــرد مثـــل القـــدرة علـــى الابتكـــار والمخاطرة والتفكير الواقعى والخدمة العامة والإيمـــان بالســـلام العـــالمى والمنافسة الشريفة وتكوين المثل العليا ...... إلى غير ذلك.

ويرى فريق من المتخصصين فى خدمة الجماعة أن للبرنـــامج ثلاثـــة أهداف رئيسية :

أ- إضافة معلومات جديدة.

ب- تعليم أفكار موضوعية هادفة.

جـ- تقديم خبرات فى مجال الابتكار والإبداع والتعبير عن النفس.

ويرى " كلين Klein " أن للبرنامج دوراً هاماً فى توفير عديد من القيـــم المرغوب فيها والتى تساعد على نمو الفرد كفرد ونمو الجماعة ككل ، **هذه القيم يحددها " كلين " فيما يلى :**

١- يوفر البرنامج اتصالاً أكبر وغير شخصى مع الناس.

٢- تتضمن البرامج ترويحاً وقيماً ترويحية.
٣- البرامج وسيلة للإرتباط بالمؤسسة ولمعرفتها والتأثر بها.
٤- تعمل البرامج على ضم الجماعات معاً.
٥- تنمى مهارات اجتماعية.
٦- تجمع أشخاصاً ذوى وجهات نظر متباينة معاً .
٧- تمكن العضو فى أن يختار بين الانضمام لإحدى الجماعات الصغيرة.

ويمكن النظر للأهداف التى يحققها البرنامج ومدى إتساق تلك الأهداف مع أهداف خدمة الجماعة فيما يلى (٢: ٨٥ – ٨٩) :

أولاً : البرنامج كوسيلة لإستثارة التفاعل بين الأعضاء :

يتعذر استمرار الجماعة بدون استمرار عملية التفاعل بين الأعضاء وإن لم يكن هناك ما يربط الأعضاء ويحول اهتماماتهم أو أهدافهم المشتركة إلى واقع، فإنه يصعب التوصل إلى الأهداف التى تسعى إليها ، ومن ثم يعتبر البرنامج وسيلة لإستثارة التفاعل بين أفراد ارتبطوا فى اتصال بعضهم ببعض ، فدعوة الأعضاء لمناقشة جماعية تستثير التفاعل ، وقيام الأعضاء برحلة أو مشروع جمعى يتولد عنها مواقف تستدعى التفاعل.

ثانياً : البرنامج كمحور للتفاعل وترجمة للأهداف :

يدور تفاعل الأعضاء حول البرنامج ، وما يتضمنه من مواقف أو أشخاص أو استجابات أو استعدادات ، فالحفل المتوقع قيام الجماعة بتنفيذه ، أو الندوة التى يخطط لها الأعضاء أو المشروع الذى يفكر الأعضاء القيام به كلها تصبح محورا للتفاعل ، ومن ثم يقدم البرنامج للأخصائى وسائل غير مباشرة للتأثير فى الجماعات وأعضائها وتحقيق أهداف خدمة الجماعة.

أما عن الأهداف وتفاعلها وتحويلها إلى برامـــج ، فيمكــن توضيحـــها بالشكل الآتى :

أهداف الأخصائى المستمدة من أهداف المهنة والمؤسسة وخدمة الجماعة

أهداف الجماعة والأعضاء

تترجم إلى البرامج فى ضوء :

١- قيم المجتمع وأهدافه العليا.

٢- أهداف المؤسسة وإمكانياتها.

٣- طبيعة تكوين الجماعة :

أ- أطفال – شباب – مسنين.

ب- أسوياء – معوقين – منحرفين – مرضى.

٤-احتياجات ومطالب النمو.

٥- المرحلة التى تمر بها الجماعة ، وإمكانية التحول للنمو.

ويتضح من الشكل السابق :

١- للجماعة والأعضاء أهداف معينة ، وقد تختلف أهداف الأفراد مما يســتدعى إيجاد ثمة توازن بين إشباع الحاجات الفردية وتحقيق أهداف الجماعة ككل.

٢- يساعد الأخصائى الجماعة وأعضائها على تحقيق تلك الأهــداف ، أمـــا إذا كانت الأهداف غير واضحة فالأمر يحتاج إلى اكتشافها.

٣- للأخصائى أهداف مرتبطة بأهداف المجتمع والمؤسسة ، وأهداف وأغراض خدمة الجماعة.

٤- تبدو الحاجة لإيجاد روابط بين أهداف الجماعة وأهداف الأخصائى ، فقـــد يجاهد الأعضاء للقيام برحلة ، ويصبح هدف الجماعة ينصب أساساً علـــى مدى الإستمتاع المتوقع من مجرد الخروج من المؤسســـة والذهـــاب إلـــى

الرحلة ، ومع هذا يجد الأخصائى أن أهداف الجماعة المعلنة تتفق مع أهدافه ، فالرحلة بالنسبة له فرصة لنمو العلاقات بين الأعضاء ، ووسيلة لتحمل المسئولية وإيجاد التعاون خلال عمليات التخطيط والتنفيذ لها.

٥- تترجم أهداف الجماعة وأهداف الأخصائى إلى مجموعة من البرامج تتفق وحاجات ورغبات وميول الجماعة وأعضائها ، وتتفق مع ما يهدف إليه الأخصائى من توفير فرص النمو أو تعديل الاتجاهات أو تنمية الضوابط ... إلى غير ذلك من أهداف خدمة الجماعة.

٦- يضع الأخصائى فى اعتباره اتفاق البرامج مع إمكانيات المؤسسة وأهدافها وطبيعة الجماعة والمرحلة التى تمر بها وغير ذلك من العوامل.

ومن ثم يصبح البرنامج فى خدمة الجماعة ترجمة للأهداف فى تفاعلها.

ثالثاً : البرنامج كوسيلة لنمو الإحساس بالانتماء :

كثيراً ما يفقد البعض مشاعر الانتماء، ولعل من أصعب الأمور على الإنسان أن يجد نفسه فى موقف ينعزل فيه عن الناس ، ويفقد ارتباطه بهم ، ويضعف إحساسه بالانتماء ، فالطفل الصغير الذى تعود الهروب من الأسرة ، والجد الذى انقطعت صلاته بأبنائه ، والمريض الذى يتطلب علاجه البقاء فى المستشفى لمدة طويلة ، والعامل الذى انتقل إلى بلد آخر سعياً وراء العمل الأفضل ، كل منهم يسعى إلى الانتماء ، ومن ثم تتوفر برامج خدمة الجماعة فى مؤسسات الأحداث أو دور المسنين والمستشفيات أو غيرها ، ويكون الغرض منها تنمية تلك المشاعر.

رابعاً : البرنامج كأداة لتكوين العلاقات بين الأفراد والشعور بالأمن :

يعتبر البرنامج – وما يتضمنه من أنشطة وتفاعلات – الوسيلة لتكوين العلاقات بين الأفراد وكذلك تنمية الشعور بالأمن ، خاصة الذين يفتقرون إلى تلك المشاعر بسبب ظروفهم الخاصة.

خامساً : البرنامج كوسيلة لاستثارة الطاقات الكامنة لدى الأفراد واستغلالها إلى أقصى حد ممكن :

عن طريق اكتشاف الفرد لذاته ، وقدراته ، وإتاحة فرص الممارسة والتدريب.

سادساً : البرنامج وسيلة للتدريب على مواجهة مواقف اتخاذ القرار وأسلوب التفكير الجماعي :

تهتم خدمة الجماعة بمساعدة الأعضاء فى تحسين أدائهم الاجتماعى، وعملية اتخاذ القرارات خلال المناقشات، عملية ملازمة للأدوار الاجتماعية التى يقوم بها الفرد .

إن كثير من أوجه نشاط البرنامج يمكن أن تصمم بحيث تصبح عملية اتخاذ القرارات جزء منها ، وعندما يتعلم الفرد فى الجماعة كيفية مواجهة البدائل واختيار أصلحها فى صنع القرار فيجب حينئذ مساعدته على أن يترجم هذه الخبرة فى مواقف أخرى فى نفس الجماعة أو الجماعات الأخرى.

وتؤدى المناقشات التى تجرى فى الجماعات إلى تنمية الفكر وشعور الفرد بالحرية والتلقائية ، ووسيلة للتدريب على التفكير المنظم وتعلم الأسلوب العلمى.

سابعاً : البرنامج كأداة لضبط السلوك الفردى والجماعى وتنمية المعايير :

فبعض أنشطة البرامج تتطلب ضوابط من نوع ما ، ويتعلم الفرد كيف يضبط سلوكه أو رغباته وإشباعاته ، وكيف يمكن أن يتنازل فى بعض الأوقات لصالح الجماعة ككل.

ثامناً : البرنامج كأداة لتشخيص المشكلات أو الصعوبات ومظاهر سوء التكيف الشخصى والإجتماعى :

ويبدو هذا من خلال ملاحظة الأخصائى للأعضاء أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج فالعدوان أو السيطرة المفرطة أو الأنانية الزائدة أو القلق والتردد الدائم كلها أعراض يمكن اكتشافها خلال ممارسة الأعضاء للبرنامج.

تاسعاً : البرنامج وسيلة لربط الجماعة بالمجتمع :

لا تنعزل الجماعة أو حتى المؤسسة عن المجتمع ، فالجماعة جزء من المؤسسة وهما جزء من المجتمع الأكبر.

المبادئ التى تراعى عند وضع البرنامج :

ليست عملية وضع البرامج من السهولة كما قد يعتقد البعض ، ولكن هناك مبادئ يجب أن تراعى قبل التفكير فى هذه العملية، ويمكن مناقشة أهم المبادئ على الوجه التالى (٣: ١٦٧ – ١٧١) :

١– فهم الفرد :

ذلك أن الأساس الأول فى وضع البرامج هو أن تكون هذه العملية مبنية على تفهم الفرد الذى توضع له هذه البرامج ، ومن المعروف أن الفرد كثير الإحتياجات متقلب النزعات ، لذلك يجب أن تتسم البرامج بالمرونة حتى تكون كفيلة بإشباع الحاجات المتغيرة.

٢– مستوى البيئة ومستوى البرامج :

من الأسس الهامة عند وضع البرامج أن تكون فى مستوى يتناسب مع المستويات السائدة فى بيئة أعضاء الجماعة ، بمعنى أنه لا يصح تصميم برامج فى مستويات أعلى بكثير من مستويات الأعضاء أنفسهم حتى لا ينتقل الفرد طفرة واحدة من مستوى بيئته إلى مستويات غريبة عنه الأمر الذى يسبب له نوع من القلق النفسى ، لذلك كان من الأهمية بمكان أن تراعى الظروف الاقتصادية والاجتماعية فى البيئة حتى توضع البرامج المناسبة فى ضوئها.

٣– الديمقراطية فى الوضع والتنفيذ :

يجب أن توضع البرامج بمعرفة الأعضاء أنفسهم فلا تفرض عليهم من قبل الأخصائى الاجتماعى أو المؤسسة لأن إشتراك الأعضاء فى تصميم برامجهم كفيل بأن يجعل البرامج ممثلة إلى أقرب صورة لميول الأعضاء ورغباتهم ونزعاتهم ، ولا يتأتى ذلك إلا عن طريق تبادل الرأى والتعبير عن الرغبات فى صراحة تامة وحرية شاملة ، أما من حيث تنفيذ البرامج بمعرفة الأعضاء أنفسهم فهذا يتأتى عن طريق اشتراك كل واحد منهم اشتراكاً عملياً فى التنفيذ بما يتناسب مع قدراته وإمكانياته ، على أن يكون ذلك بمساعدة الأخصائى وفى حدود أهداف ووظيفة المؤسسة وقيم وتقاليد المجتمع وإمكانياته.

٤– الكفاية والإشباع.:

يجب أن تقابل البرامج حاجات الأعضاء جميعا ، كما يجب أن تكون متضمنة من العناصر ما يكفى لإشباع حاجات كل عضو على حدة ، وهذا لا يتم

إلا إذا كانت البرامج غنية بالأنواع الإيجابية من الأنشطة ، كما يجب أن يراعى فيها أن تكون وسيلة لتحويل أنواع النشاط الفردى إلى نشاط جماعى بقدر المستطاع ، كذلك يجب أن تتفق هذه البرامج مع ميول واستعدادات ورغبات أعضاء الجماعة.

٥- مراعاة الزمان والمكان :

من البرامج ما لا يصلح تنفيذها إلا فى أماكن هادئة وبعضها يحتاج إلى الأماكن الخلوية أو الشواطئ أو غير ذلك ، فإذا كان البرنامج يتطلب مكاناً واسعاً غير متوفر فى المؤسسة أو المدرسة مثلاً ، فينبغى دراسة كل موارد البيئة وإختيار أصلحها لتنفيذ البرنامج ، وإذا نظمت رحلة مثلاً ، فلابد من مراعاة وسائل الإنتقال وتكاليفها ووسائل المبيت ومواعيد الذهاب والعودة وما إلى ذلك بما يتناسب مع ظروف الأعضاء وإمكانياتهم.

٦- مراعاة العمر والنوع :

تمتاز كل مرحلة من مراحل النمو بمميزات خاصة وتختلف ميول الأفراد باختلاف هذه المراحل ، وتختلف البرامج فى كل مرحلة من هذه المراحل ، فالمراهقون مثلاً يميلون إلى الألعاب الرياضية بينما كبار السن يميلون إلى النشاط الإجتماعى والإطلاع وكذلك فأن نشاط الطفل يتغير فى سن الخامسة عشرة مثلاً عنه فى سن الثالثة.

والنوع كذلك عامل مهم يجب أن يراعى عند وضع البرامج ، فالمجتمع بما يفرضه من قيود على أحد الجنسين ارتباطاً بالتقاليد يجب أن توضع له برامج خاصة تتناسب مع طبيعتهم ومع مراعاة القيم والعادات والتقاليد.

٧- عدد المشتركين فى البرنامج :

عند وضع برنامج ما يجب أن نعرف عدد أعضاء الجماعة التى سيوضع لها هذا البرنامج ، وكذلك عدد الضيوف إذا كانت حفلة عامة أو مهرجاناً ، فجماعات الهوايات لا يتعدى عدد أفرادها العشرة أو العشرين بينما يشترك فى حفلات السمر والتمثيل عدد كبير حتى تضمن نجاح مثل هذه الحفلات.

وبمعرفة عدد الحاضرين فى حفلة أو مهرجان يمكن إعداد المكان اللازم لهم جميعاً ، إذ يرجع عدم نجاح بعض الحفلات لزيادة عدد الضيوف وضيق المكان.

٨- الوقت والتنظيم :

للوقت أهمية كبرى فى نجاح البرنامج ، فالبدء فى الموعد المحدد يعلم الأعضاء احترام المواعيد وتقدير المؤسسة التى أقامت هذا البرنامج ، وكذلك يجب أن ينتهى البرنامج فى الموعد المحدد لإنتهائه.

وتقسيم الوقت على البرنامج أمر هام ، فقد يسبب إهمال ذلك فشل البرنامج ، أما من حيث التنظيم فإن المؤسسات الاجتماعية لا ترتبط بنظام معين لبرامجها ، بل أنها تضع البرامج وتغير فى تنظيمها لتحقيق رغبات وميول المشتركين فيها.

ويمكن تلخيص المبادئ السابقة عن طريق الإجابة على الأسئلة التالية:

١- لمن توضع البرامج؟ Whom

٢- من الذى يضع البرنامج؟ Who

٣- لماذا توضع البرامج؟ Why

٤- ماذا تحتوى البرامج؟ What

٥- متى يبدأ تنفيذ البرنامج؟ When

٦- أين ينفذ البرنامج؟ Where

٧- كيف تقوم الجماعة بتنفيذ البرنامج؟ How

وترى كل من Sally, Brown أن هناك ثمة خطوات أساسية يمكن أن نسترشد بها فى وضع وتصميم البرنامج على أسس موضوعية هى :

١- تحليل البرنامج فى جلسات المناقشة.

٢- تحديد الغرض من تصميم وتنفيذ البرنامج.

٣- اختيار الأنشطة والموضوعات التى من شأنها أن تثرى البرنامج.

٤- ربط الاحتياجات المادية للبرنامج بالموارد المتاحة.

٥- البدء مبكراً فى تجميع المادة المناسبة للبرنامج.

ويمكن إضافة بعض الأسس التى تراعى عند التصميم أو التخطيط للبرنامج على النحو التالى :

١- يجب اعتبار البرنامج وسيلة لتحقيق أهداف معينة وليس غاية فى حد ذاته.

٢- يجب مراعاة التكامل بين أهداف البرنامج وأهداف المجتمع والمؤسسة والجماعة وأعضائها.

٣- يجب استغلال واستثمار ما يترتب على البرنامج من تفاعل.

٤- أن يراعى اشتراك الأعضاء فى وضع وتنفيذ البرنامج.

٥- أن يراعى الظروف الإجتماعية والإقتصادية للأعضاء ، بحيث يتناسب البرنامج مع المستويات السائدة بين أعضاء الجماعة.

٦- أن يتفق البرنامج مع حاجات الأعضاء ، مع تغير تلك الحاجات تبعاً للتقدم فى مستويات العمر وحاجات النمو.

٧- أن يتفق مع عدد الأفراد المتوقع اشتراكهم فيه.

٨- يجب الاستفادة من الموارد المختلفة التى يمكن أن تسهم فى فعالية البرنامج وتزيد من حصيلة الخبرات التى يوفرها.

٩- يجب أن تتصف البرامج بالمرونة والإبتكار حتى يمكن إشباع الحاجات الطارئة والمواقف المتغيرة.

عناصر وضع وتصميم البرنامج :

حين يعمل الأخصائى الاجتماعى مع الجماعة فهو يدرك أن من أدواره الهامة مساعدة الجماعة على وضع وتصميم البرنامج ، فهو يدرك مرحلة النمو التى يمر بها أعضاء الجماعة ، ويترك فى نفس الوقت أنواع البرامج التى تقابل هذه المرحلة ، فضلاً عن إلمامه الواعى بإمكانيات المؤسسة وموارد المجتمع المحلى التى تساعد على تنفيذ هذه البرامج ، كذلك يعرف القيم والمستويات السائدة فى البيئة التى تخدمها المؤسسة إلا أن الأخصائى - كما سبق القول - ليس هو المسئول الوحيد عن وضع وتنفيذ البرنامج، أن دوره هو دور المساعد والخبير ذلك أن عملية وضع وتصميم البرنامج تتضمن ثلاثة عناصر أساسية

هي الأعضاء والأخصائي ومحتويات البرنامج ، **هذا ويمكن مناقشة هذه العناصر على النحو التالي :**

أ- أعضاء الجماعة :

يرتكز البرنامج على عضو الجماعة ، لذلك يجب أن يبدأ من مستوى العضو وحاجاته وخبراته حيث تقابل هذه الحاجات وتنمى تلك الخبرات على ضوء قدراته الشخصية.

ولما كانت الجماعات تختلف من حيث المرحلة العمرية لأعضائها وميولهم ومعاييرهم فإن هذه العوامل تؤثر فى تصميم البرنامج ، وعلى ذلك فإن أعضاء الجماعة بأعمارهم ومستوياتهم وميولهم وقدراتهم وعلاقاتهم مع بعضهم البعض وأسلوب تنشئتهم الخاصة عنصر هام فى تصميم البرنامج.

ب- أخصائي الجماعة :

يعتبر الأخصائي الاجتماعي الذى يعمل مع الجماعة بخبراته المهنية وقدراته الخاصة ومهاراته وعلاقاته بالأعضاء وفهمه لوظيفة المؤسسة وأهدافها، وتمثله لقيم ومعايير المجتمع عنصراً آخر من عناصر تصميم البرنامج.

جـ- محتويات البرنامج :

لمحتويات البرنامج إمكانياتها اللازمة لها والتى تفيد فى مقابلة حاجات الأعضاء وميولهم وكذلك تساعد فى المحافظة على قيم الجماعة والمجتمع ، وتشمل محتويات البرنامج أنواع النشاط التى تمارسها الجماعة.

ولاشك فى أن العناصر الثلاثة السابقة متفاعلة مع بعضها ويجب أن ندرك أنه قد ترجح كفة إحداها بمقدار ضئيل على كفتى العنصرين الآخرين ، فتارة يكون الموقف فى يد الأعضاء ويكونون هم أصحاب الكلمة الأخيرة ، وتارة يكون الأخصائي هو الأكثر تدخلاً وأحياناً يكون لمحتويات البرنامج المكان الأول ، على أن عملية تصميم البرنامج يجب ألا تكون وقفاً على عنصر واحد على حساب العنصرين الآخرين ، وإنما هى عملية مستمرة للتنقل من عنصر إلى آخر حسب مقتضيات المواقف المختلفة بل يجب أن يحدث نوع من الاتزان والتكامل بين العناصر الثلاثة.

ويجب أن ندرك أن هناك ثمة فروق بين محتويات البرنامج ووسائل التعبير ، فمحتويات البرنامج هى جزء مستمد من خبرات الحياة والتى تعنى

شيئاً بالنسبة للأفراد فى مراحل نموهم ، أما وسائل التعبير فهى تلـــك الوســـائل التى يستخدمها أعضاء الجماعة لممارسة البرنامج مثل الحفـــلات والرحـــلات والمعسكرات والمناقشة الجماعية ... الخ.

دور الأخصائى فى وضع وتصميم البرنامج :

يمكن مناقشة دور الأخصائى فى وضع وتصميم البرنامج لما لهذا الدور من أهمية فى مساعدة الأعضاء على النمو واكتساب الخبرات والمهارات.

ومن رأى كل من " ولسن Wilson " و " رايلاند Ryland " أن هـــذا الدور يتضمن ما يلى :

١- مساعدة الأعضاء على وضع وتصميم البرنامج :

Helping the members plan the program

من المعروف أن نجاح البرنامج يتوقف على مدى قيام أعضاء الجماعـة بتصميم وتنفيذ البرنـــامج ، ولكن هذا لا يعنى أن الأخصـــــائى يقــف موقــف المتفرج إزاء هذه العملية ولكنه يعنى أنه يعمل على مساعدة الجماعـــة كوحـــدة طبقا لقدراتها ومرحلة نموها وفقا لحاجات ورغبات الأعضاء.

وعلى الأخصائى أن يدرك أهمية علاقات أعضاء الجماعـــــة بعضـــهم ببعض وعلاقتهم معه فى التأثير على تصميم البرنامج وكذلك أهمية تأثير قـــادة الجماعة والعشيرات فيها على هذه العملية ، وعلى الأخصائى مساعدة الأعضاء على إدراك أهمية تعديل أو تغيير البرنامج إذا ما تطلب الأمر ذلك ليكون أكـــثر إشباعاً لاحتياجاتهم ورغباتهم.

٢- اكتشاف واستثارة الحاجات والرغبات :

Discovering and Arousing Interests

بإعتبار أن للرغبات ثلاثة أنواع :

أ- الرغبات الطبيعية أو المفروضة.	Assumed Interests
ب- الرغبات المعبرة أو الصريحة.	Expressed Interested
جـ- الرغبات الضمنية.	Implied Interested

ويقوم الأخصائى بتحقيق ذلك عن طريق الدراسة المنظمـــة ومقـــابلات الأعضاء والملاحظة والإصغاء واستخدام الاستفتاءات وقوائم تحديد الرغبـــات ودراسة المجتمع المحلى.

٣- استخدام البيئة ومواردها Using the Environment :

وذلك عن طريق تعريف الأعضاء بالموارد المتاحة داخـــل المؤسســـة وخارجها ، ولاشك فى أن استخدام الموارد البيئية يساعد على إضافة العديد مـن أوجه النشاط التى قد تقف موارد المؤسسة المحدودة أمام تنفيذها وممارســـتها ، ويمكن استخدام أخصائيو الهوايات والحرف بالمؤسسة فى مســـاعدة الأعضـــاء على اكتساب خبرات ومهارات جديدة.

ويعتبر بعض أعضاء الجماعة الذين يتقنون مهارات معينة مـــن أهـــم الموارد التى تستخدم لتعليم الجماعة وإكسابها الخبرات المختلفة ، وفى بعـــض الأحيان يستخدم الأخصائى نفسه كأحد موارد البيئة فى استخدام مهاراته وخبراته لمساعدة الجماعة وأعضائها فى الوقت المناسب بحيـــث لا ينســـيه ذلـــك دوره كملاحظ وموجه للعملية التفاعلية.

٤- مساعدة الجماعة على استخدام الحدود ومواجهة الصعوبات :

Using Limitations

يتطلب تنفيذ بعض البرامج توافر إمكانيات معينة ، وفى بعض الأحيـــان تكون موارد المؤسسة قاصرة بحيث لا تستطيع أن توفر كل الإمكانيات المطلوبة ، وفى هذه الحالة يساعد الأخصائى الجماعة على استخدام إمكانيات المؤسســـة والمجتمع المحلى المتاحة والتزام الحدود التى تفرضها تلـــك الإمكانيـــات مـــع استغلال الإمكانيات الفردية للأعضاء وعليه أيضـــاً أن يســـاعد الأفـــراد ذوى القدرات المحدودة على التكيف مع باقى أعضاء الجماعة خلال ممارسة الأنشطة المختلفة.

٥- التعليم والقيادة Teaching and Leading :

وذلك عن طريق إتاحة الفرصة للأعضاء الذين يتقنون أنشـــطة معينـــة لتعليم بقية الأعضاء وقيادة هذه الأنشطة لكى يتدربوا على الثقة بالنفس وعلـــى

القيادة والتبعية وتحمل المسئولية ، على أن يراعى الأخصائى قوانين التربية من حيث الانتقال من المعروف إلى غير المعروف ومن الأسهل إلى الأصعب وقوانين التكرار والممارسة.

٦- مساعدة الأعضاء على اكتساب المهارات :

Helping Individuats to gain skills

ويعنى ذلك أن يدرك الأخصائى أهمية اكتساب الأعضاء لمهارات جديدة من خلال ممارسة أوجه نشاط البرنامج ، وعليه أن يعنى بمن يفتقرون إلى المهارة من أعضاء الجماعة وأن يساعدهم على تنمية المهارة المحدودة لديهم والاندماج مع بقية الأعضاء ، وعليه أن يدرك أن نجاح الجماعة فى تنفيذ برنامج معين يؤدى إلى مزيد من النجاح ، وأن تكون الأنشطة متنوعة وتتسم بالخبرات التقدمية حتى يكتسب الأعضاء أكبر قدر من المهارات المختلفة.

٧- مساعدة الجماعة على الاستعانة بالخبراء :

Using the Experts

قد تحتاج الجماعة أو أحد أعضائها إلى الاستعانة بخبير فى نوع معين من النشاط لا يعرفه الأخصائى أو أى عضو فى الجماعة ، وعليه إذن فى هذه الحالة أن يساعد الجماعة على معرفة بعض المعلومات عن هذا الخبير وتحديد ما تريد معرفته منه ، وعليه أن يساعد الجماعة أيضاً على الحصول على كل ما يريدون معرفته من الخبير ويجب أن يتولى أخصائى الجماعة دعوة الخبير نفسه أو قد يكلف أحد الأعضاء بذلك ، أو أن تشكل لجنة من بعض أعضاء الجماعة للقيام بهذه المهمة.

دور الأخصائى فى مساعدة الجماعة على تخطيط برامجها :

ينبغى أن يكون الأخصائى على وعى بالجماعة التى يعمل معها من حيث خبراتها السابقة وحاجات أعضائها ، وأن يوفر الجو الذى يسمح للأعضاء بالتعبير عن أنفسهم وتحويل الرغبات والحاجات إلى واقع ، ويتوقف تدخل الأخصائى فى مساعدة الجماعة على تخطيط برامجها على بعض العوامل منها :

أ- **مستوى الأعمار** : فصغار السن أو الأطفال فى المرحلة المبكرة فى حاجـــة إلى من يساعدهم فى تقديم واقتراح البرامج ، ويترك لهم الإختيار والمفاضلة ونظراً لمعرفة الأخصائى بحاجات ومطالب النمو فى هذه المرحلة يســـتطيع أن يعرض من البرامج التى تتفق مع هذه الحاجات ، أما الأطفال فى مرحلـــة الطفولة المتأخرة فقد اكتسبوا بعض الخبرات التى تمكنهم من إستخدامها فـــى إختيار البرامج ، مع نقص خبراتهم فى إتخاذ القرارات المتعلقـــة بـــالتخطيط والتنفيذ ، وعادة ما يشعر الأعضاء فى مرحلة المراهقـــة بإتجاهـــات نحـــو التحرر والرغبة فى الإستقلال وتحمـــل المســـئولية ، ويقـــوم الأخصـــائى بمساعدتهم فى التخطيط واتخاذ القرارات ، أما الشباب فـــهم أكـــثر نضجـــاً ويتمتعون بقدرات تمكنهم من تخطيط وتنفيذ البرامج ، ويقوم الأخصائى بدور المستشار والخبير وكمصدر للمعلومات ، يجب أن نضع فـــى الاعتبـــار أن معيار العمر ليس المؤشر الوحيد لمدى تدخل الأخصائى فى مساعدة الجماعة على تخطيط برامجها.

ب- **المستوى العقلى** : تختلف المساعدة التى يقدمها الأخصائى حسب المستوى العقلى للأعضاء ، ويحتاج العمل مع الجماعات التى تضم ضعاف العقول إلى تدخل مستمر من الأخصائى بعرض البرامج المختلفة التى يشعر أنها تتفـــق وقدراتهم العقلية وتتناسب محتوياتها مع جوانب النمو الشخصى والاجتمـــاعى للأعضاء.

جـ- **مرحلة نمو الجماعة** : يقوم الأخصائى بتقديم مساعدته فى ضوء مرحلـــة النمو التى حققتها الجماعة ، ولهذا يحدد نشاطه ومدى تدخله ، فهو المســـئول بصورة كلية على تخطيط البرامج فى مرحلة معينة ، وفى مراحـــل أخـــرى يتدخل بالتنبيه أو الاستثارة ، وفى مرحلة ثانية يوجه أو يعلم ، وبصفة عامـــة عليه مساعدة الجماعة على تنمية القدرة على الممارســـة للحيـــاة الجماعيـــة واتخاذ القرارات الخاصة بالبرامج.

د- **طبيعة الجماعة** : تفرض طبيعة الجماعة ونوعية الأعضاء الأسلوب الـــذى يستخدمه الأخصائى فى المساعدة ، فالجماعات التى تتكـــون مـــن مرضـــى

المستشفيات تحتاج إلى تدخل الأخصائى واقتراحاته حول البرامج وتحمل الجزء الأكبر فى عملية التخطيط نتيجة عدم ثبات واستمرار العضوية فى الجماعة ولخروج البعض وانضمام البعض الآخر.

وتحتاج الجماعات التى تضم الأحداث المنحرفين إلى توفير البرامج التى تشبع رغبات وحاجات الأعضاء من ناحية ، وتخفف من التوتر والقلق والسلوك العدوانى من ناحية أخرى ، وتبدو مهارة الأخصائى فى مساعدة هذه الجماعات على إعداد برامج تحقق الأهداف فى تكاملها.

ويمكن استعراض دور الأخصائى فى مساعدة الجماعة على تخطيط برامجها فيما يلى (٤: ١٢١ – ١٢٢) : -

١- مساعدة الجماعة على اكتشاف حاجاتها ورغباتها.

٢- مساعدة الأعضاء على إدراك قدراتهم وإمكانياتهم، حتى لا يؤدى الطموح الزائد للأعضاء إلى وضع برامج تفوق إمكانياتهم ويؤدى فشل التنفيذ إلى ردود فعل سلبية.

٣- مساعدة الجماعة على إكتساب العمل الجماعى فى المناقشة واتخاذ القرار حيث توفر عملية تخطيط البرنامج مجالات متعددة للمناقشات وعرض الآراء واختيار للبدائل واتخاذ القرارات.

٤- مساعدة الأعضاء على تحمل مسئولية ما يتخذ من قرارات متعلقة بالبرنامج ويحتاج الأمر إلى مساعدة الجماعة على استكمال بنائها التنظيمى الذى يسهل توزيع المسئوليات وتحديد الأدوار وتنسيق الجهود.

٥- مساعدة الأعضاء على اكتساب المهارات الناجمة عن ممارسة عمليات تخطيط وتنفيذ البرامج.

٦- مساعدة الجماعة على تخطى العقبات ومواجهة الصعوبات التى قد تفرضها إمكانيات أو موارد المؤسسة أو المجتمع المحلى ، مع استخدام كافة الموارد المتاحة أو التى يمكن توفيرها.

وسائل التعبير فى البرنامج :

تتعدد وسائل التعبير فى البرنامج وتتنوع ، فمن هذه الوسائل ما يختص بالبرامج الرياضية ، ومنها ما يختص بالبرامج الاجتماعية أو الثقافية أو الفنية أو القومية إلى غير ذلك.

ومن الوسائل المعروفة فى البرامج المناقشة الجماعية والرحلات والمعسكرات وغير ذلك من وسائل التعبير ، ولاشك فى أن هذه الوسائل تستخدم بأسلوب تتناسب وخصائص مرحلة النمو التى يمر بها أعضاء الجماعة ، **ويمكن أن نقتصر على دراسة المناقشة الجماعية والرحلات والمعسكرات كنماذج لوسائل التعبير فى البرنامج على النحو التالى :**

أولاً : المناقشة الجماعية
Group Discussion

تعتبر المناقشة لب عملية التفاعل والحوار المتبادل فى الجماعة، **فعن طريقها يعرض الأعضاء آراءهم وأفكارهم ويتدارسونها ويتخذون بشأنها القرارات اللازمة ، ثم يوزعون المسئوليات على بعضهم البعض ، ثم يتابعون ويقومون العمل أولاً بأول.**

وبالتالى فهى الأداة التى تساعد الأعضاء على التفاهم فيما يتعلق بأمور حياتهم الجماعية مما يحقق حسن التكيف بين بعضهم وإلى تكوين العلاقات الطيبة القوية بينهم ، مما يؤدى إلى تماسك الجماعة ونموها وتقدمها.

تعريف المناقشة:

هناك بعض التعاريف التى حاولت توضيح ماهية المناقشة ، نعرض بعضها فيما يلى (٤: ١٢٢ - ١٢٤) :

المناقشة عبارة عن نشاط جماعى يأخذ طابع الحوار الكلامى المنظم يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة.

وثمة تعريف آخر للمناقشة يقول " تحدث المناقشة عندما يجتمع عدد من الأشخاص وجهاً لوجه يتبادلون المعلومات ، أو يحاولون الوصول

إلى قرار بشأن مشكلاتهم المشتركة ، وذلك من خلال التفاعل اللفظى Verbal Interaction.

وتعرف أيضاً بأنها : وسيلة أساسية فى طريقة العمل مع الجماعات حيث أنها نشاط تعاونى يشترك فيه أعضاء الجماعة على أساس من الحرية والشعور بالمساواة.

كما تعرف كذلك بأنها : موقف تعليمى يتيح للأعضاء الفرصة للتعبير عن أفكارهم ويحاولون بواسطتها حل مشكلاتهم.

وتعرف أيضاً بأنها الحوار الكلامى الذى يدور بين عدد من الأشخاص بغرض الوصول إلى حالة من الفهم المتبادل لموضوع ما ، أو إلى حل مشكلة معينة.

تلك هى المناقشة من خلال التعاريف التى تناولتها والتى أشارت إلى أهم العناصر المكونة لها ، ولاشك أنه يهمنا هنا التركيز على أهم ما يميز المناقشة الجماعية عن غيرها من أساليب التخاطب الأخرى كالندوة ، والمناظرة ، والمحاضرة ، إذ أنها متفقة من حيث العناصر الأساسية المكونة لها وهى : الموضوع أو المشكلة موضع اهتمام الأفراد المهتمون بها ، وسيلة التخاطب وهى الكلام.

من المعروف أنه لا يمكن حدوث اتصال ما دون أن يتحدث شخص ما فعلاً يقابله رد فعل من شخص آخر ، وبالتالى فإن الاتصال الشفهى يتطلب دائماً التحدث والإستماع، وتلك هى الصفة الأساسية المشتركة فى جميع أنماط التخاطب ، أما الإختلاف بينهما فيكون فى درجة التوازن أو التعادل بين كل من التحدث والإستماع ، وكذا إتجاه الحديث والغرض منه ، ونوعية العلاقة بين المتحدثين ، ومن ثم فإن أهم ما يميز المناقشة الجماعية هو شعور كل فرد فيها بأنه يتساوى مع الآخرين من حيث فرص التحدث والإستماع ، ولا يعنى هذا أن على كل منهم أن يتكلم بقدر ما يستمع لغيره ، بل يعنى أنهم متساوون من حيث المسئولية، المشاركة فى الحديث وفى الاستماع ، وعلى ذلك فمن الطبيعى أن يكون مصدر الاتصال الأساسى (المرسل) فى المناقشة الجماعية دائم التغير ، وهذا يعنى أن كل فرد يكون خلالها متحدثاً فى لحظة ما ، وفى لحظة أخرى

مستمعاً ... وهكذا ، وهذا أهم ما يميز المناقشة الجماعية عن الندوة والمناظرة والمحاضرة.

ولكن ما أهم الصفات التى يجب أن تتوافر فى الجماعة التى تستخدم المناقشة الجماعية حتى لا تكون مجرد أداة لمساعدتها على وضع الحلول لمشكلاتها واتخاذ قرارات بشأنها ، بل لتساعد أعضائها على التفاهم وحسن التكيف مع بعضهم البعض بما يتيح الفرص لتكوين العلاقات الطيبة بينهم ، الأمر الذى يؤدى إلى تماسك الجماعة وبالتالى إلى نمو أعضائها كأفراد وكجماعة ؟

الصفات الواجب توافرها فى جماعة المناقشة :

مما لاشك فيه أنه كلما زاد عدد أفراد الجماعة كلما إنخفض تبعاً لذلك معدل إشتراك أى منهم فى المناقشة إلى جانب أن ذلك يتيح الفرصة للعضو المتسلط أن يشغل معظم وقت الإجتماع بحديثه دون أن يتيح لغيره فرصة الحديث ، كما أنه كلما إزداد عدد الأعضاء كلما قلت الفرصة أمام الأخصائى الاجتماعى للعمل بالأسلوب الديمقراطى ، إذ سيبذل مزيداً من الجهد فى المحافظة على النظام ووضح الحدود للسلوك وضبط عملية الإتصال ، يضاف إلى هذا ضعف فرص تماسك مثل هذه الجماعة وتزايد فرص تكوين العشيرات بها ، وما تستغرقه – تبعاً لذلك – من وقت طويل لكى تصل إلى قرار.

لذا فإن جماعة المناقشة يجب أن يتوفر بها الصفات الأساسية التالية :

١- يجب أن تتكون جماعة المناقشة من عدد من الأعضاء يسمح بأن يدرك كل الآخر ويشعر بوجوده ويمكنه التفاعل معه ، وبالتالى فلا يجب أن يزيد هذا العدد عن عشرين عضواً.

٢- أن يجمعهم هدف مشترك يجعل كل منهم يشعر بأن نجاحه فى تحقيقه مرتبط بل متوقف على نجاح الآخرين فى إنجازه.

٣- أن يشعر كل فرد بعضويته بل بإنتمائه Belonging للجماعة.

٤- وأن يكون التفاعل اللفظى Verbal Interaction هو وسيلة التعبير الأساسية المستخدمة أثناء المناقشة.

٥- أن يكون سلوك الأعضاء وفق ما أرتضته الجماعة من معـــــايير وتقــاليد متفق عليها Norms and Procedures.

هذا، ولقد سبق القول أن الجماعة التى تستخدم المناقشة الجماعية يجــب ألا يزيد عدد أعضائها عن عشرين فرداً للإعتبارات السابق توضيحـــها فمــاذا يكون تصرف الأخصائى إذا ما كان عدد أفراد الجماعة أكثر من ذلك ؟

يمكن للأخصائى الاجتماعى فى هذه الحالة أن يلجأ إلى تقسيمها لوحدات صغيرة تعرف بجماعات " الطنين أو الهمس Puzz Groups " حيث يكون هـذا التقسيم هو الوسيلة الأكثر ملائمة لكى تتاح الفرصة أمام كل فرد فى الجماعــة الكبيرة أن يتكلم ويدلى بآرائه ويعبر عن أفكاره ، وقد ابتكرها وطورهـــا J.D. Phillips وأطلق عليها اسم phillips 66 حيث تقسم الجماعة الكبيرة إلى عــدة جماعات صغيرة Supgroups تتكون كل منها من عدد ٦ أشخاص حيث تقــوم الجماعات الصغيرة المكونة كل على حدة بالمناقشة لمدة ٦ دقائق ، وتتميز هـذه الطريقة بأنها ذات مرونة كبيرة ، فبعد أن يقدم الموضوع فى بدايـــة الاجتمــاع لتسمعه الجماعة ككل، أو بعد مناقشة عامة يشترك فيها بعض أعضاء الجماعــة الكبيرة تقسم تلك الجماعة إلى وحدات صغيرة تتكون كل منها من ٦ أشـــخاص (ويمكن أن يكون العدد ٨ أو ١٠ أشخاص تبعاً للظروف) ، بعد ذلك يطلب مــن كل جماعة منها دراسة أو بحث سؤال معين أو جـــانب محــدد مــن جوانــب الموضوع المطروح للبحث والمناقشة ، ويمكن أيضـــاً أن يطلــب مــن هــذه الجماعات دراسة ومناقشة جانب واحد منها ، وقبل المناقشة تقوم كل جماعة من تلك الجماعات الصغيرة بإختيار قائد لها ومسجل أيضاً ، ثم تدون ما تصل إليــه من آراء حول الجانب المعروض عليها ، وذلك فى تقرير يعرض على الجماعة الكبيرة ككل حيث يقوم قائد كل جماعة صغيرة بعرض تقرير جماعته.

وبهذه الطريقة يأخذ كل فرد دوراً إيجابياً فى عملية التفكير والمناقشــة الأمر الذى يزيد من شعور الأعضاء بالرضا والإرتياح من ناحية ويســهم فــى نموهم وتقدمهم من ناحية أخرى.

أهمية المناقشة الجماعية :

أنه لكى تتضح أهمية المناقشة الجماعية يجب البدء أولاً بعرض الحقائق المتعلقة بها ، حيث يبين ذلك أسباب اهتمام طريقة خدمة الجماعة بها ، ولماذا تعتبر من أهم وسائل التعبير التى تستخدمها لمساعدة الأفراد والجماعة على التغير والنمو وذلك فيما يلى :

١- تتيح المناقشة الجماعية الفرصة للفرد لأن يرى نفسه فى الجماعة (حيث يكون الجماعة بالنسبة له كالمرآة التى تعكس صورته) ، ويكتشف استجابات الآخرين لسلوكه وردود أفعالهم التى يحدثها تفاعله معهم وبالتالى يصبح More Sensitive أكثر حساسية وإدراكاً لدوافعه ومشاعره وأساليب تعامله مع الأشخاص الآخرين.

٢- أوضحت نتائج الدراسات التى قام بها بوفارد Bovard أن المناقشة الجماعية تساعد على تهيئة فرص التماسك وارتفاع الروح المعنوية فى الجماعة وحيث أنه كلما إزدادت قوتها فى التأثير على أفرادها ، فإن المناقشة الجماعية تساعد على تبادل الخبرات وتصحيح المفاهيم وتعديل السلوك.

٣- أسفرت بحوث كيرت ليفين Kurt Lewin وتجاربه أن استخدام المناقشة الجماعية كوسيلة للتأثير فى الاتجاهات أكثر فاعلية ونجاحاً عنه بالنسبة لإستخدام الطرق التقليدية الأخرى Traditional Methods وإلى جانب تأثيرها على الإتجاهات ، فإن لها أهميتها أيضاً فى تغيير السلوك.

٤- بينت دراسات بيرندا Ruth W. Perenda أن آراء التلاميذ قد تأثرت بآراء زملائهم بدرجة أكبر من تأثيرهم بآراء مدرسيهم عندما أتيحت لهم فرص تناول سلوكهم بالفحص والدراسة والمناقشة.

٥- تشير دراسات قرار الجماعة إلى أن الأفراد يلتزمون بالقرارات الجماعية التى يشاركون فى اتخاذها أكثر مما يلتزمون بالقرارات الفردية.

بناءً على تلك الحقائق كانت المناقشة الجماعية أداة هامة فى طريقة خدمة الجماعة تستخدمها لمساعدة الأفراد لإكتساب معايير السلوك التى تتفق

وقيم المجتمع وثقافته من خلال التفاعل الجماعى الموجه ، إذ لكى يحظى الفــرد بقبول جماعته أو ينال تقديرها ، فإن عليه أن يلتزم بالمعايير التى إرتضتـــها ، وبصفة عامة فإن المناقشة بمثابة أداة هامة فى طريقة خدمة الجماعة **للأســباب الآتية :**

أ- أنها أداة الجماعة التى تستخدمها فى وضع وتصميم برامجها وتنفيذهـــا وتقويمها.

ب- أنها بمثابة موقف مناسب للتدرب على الحياة الديمقراطية وممارســـة القيادة والتبعية الواعية.

جـ- تتيح الفرصة لأعضاء الجماعة لأن يتدبروا شئون حياتهم الجماعيـــة بأنفسهم مما يكسبهم الثقة بالنفس والشعور بالمسئولية.

د- تتيح الفرصة للأعضاء لممارسة التفكير والعمل التعاونى.

هـ- تمارس الجماعة من خلالها أساليب الضغط الجماعى على أفرادها إذا ما خرجوا عن معاييرها.

و- تتيح الفرص لشعور الفرد بقيمته ومكانته فى الجماعة.

دور الأخصائى فى المناقشة الجماعية :

مما لاشك فيه أنه حينما نتحدث عن دور الأخصائى الاجتمـــاعى فـــى المناقشة الجماعية نجد أن ذلك يذكرنا بدراسات ليبت ، وهوايـــت (Lippitt White) والتى تعرف بدراسات الأجواء الاجتماعية لمعرفة تأثير ثلاثة أنـــواع من الأجواء الاجتماعية على سلوك الفرد ، وعلى الجماعة ، وهذه الأجواء هى: الديمقراطى ، والأتوقراطى ، والفوضوى وما أسفرت عنه من نتائج تؤكد أهمية وضرورة الإيمان بالأســلوب الديمقراطــى كأسـلوب يسـتخدمه الأخصـائى الاجتماعى مع الجماعات التى يعمل معها فى مختلف المواقف التى تمـــر بـــها والتى منها المناقشة الجماعية.

ومن الجدير التنويه هنا ، بل التأكيد بأن أخصائى خدمة الجماعة عندمـــا يقوم بالعمل مع أى من الجماعات لمساعدتها على النمو وتحقيق الأهداف، فـــإن عليه بادئ ذى بدء ألا يعتبر نفسه عضواً فيها ، ولا قـــائداً لـــها ، بـــل هـــو

أخصائى إجتماعى يساعد العضو قائد الجماعة على القيام بـــدوره فـــى قيـــادة إجتماع المناقشة، إلى جانب مساعدته له على النمو واكتساب المهارة فى القيـــادة والتبعية، وكذا مساعدة الجماعة ككل وخلق المناخ الاجتماعى الديمقراطى الـــذى يشجع كل فرد فيها على الاشتراك فى المناقشة ، وإبداء آرائه وعرض أفكـــاره ، ويقول أ.د. محمد شمس الدين أحمد فى هذا الصدد أن الأخصائى هو الشـــخص المعين من قبل المؤسسة الاجتماعية ليعمل مع الجماعة أو الجماعات الموجـــودة فيها ، أما قائد الجماعة فهو الشخص الذى يظهر بناء على صفاته الشـــخصية أو إختيار أفراد الجماعة له ، فكل جماعة لها قائد أو قادة من أعضائها ، والعمـــل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية يحتاج بالإضافة إلى قادة الجماعـــة إلى أخصائى يعمل معها ، ولا يتعدى دوره المساعدة والمعونة التى يقدمها إلـــى الأعضاء والجماعة لنموهم وتحقيق أغراضهم والوصول إلى أهدافهم ، فهو ليس بقائد ديمقراطى ولكن أخصائى يستخدم الأساليب الديمقراطية.

ولما كان الأخصائى يهتم بالمناقشة الجماعية كوسيلة يساعد بواســـطتها الأطفال والراشدين لكى يتبادلوا الآراء والأفكار حول المســـائل التـــى تهمـــهم كأعضاء فى جماعات فإنه بالتالى لا يجب أن يكون موقفه من الجماعة موقـــف المعلم أو المحاضر الذى يستخدم معظم الوقت لعرض أفكاره ومعلوماته الخاصة بل عليه أن يهيئ الجو المناسب الذى يشجع الأعضاء على التفاعل والمشـــاركة وتبادل وجهات النظر.

وتقول كونوبكا Konopka أنه لما كانت مشـــاعر النـــاس وأفكـــارهم Feelings, thoughts يمكن التعبير عنها بوسائل متعددة من أهمها الكـــلام ، لذلك تشجيع التفاعل أثناء المناقشة بمثابة صفة أساسية من صفات طريقة خدمـــة الجماعة.

ويمكن للأخصائى – لكى يشجع على التفاعل ويزيد منه – أن يعكـــس تعليقات الأعضاء أو استفساراتهم على الجماعة ذاتها ، بمعنى قيامـــه بإعادتـــها للأعضاء بأسلوبه الخاص للتفكير فيها.

ومن الأهمية بمكان أن يسود جو الجماعة أثنـــاء المناقشـــة الإحســـاس بالتقبل المتبادل وبالتالى يتعين على الأخصائى ألا يكون حساساً فقط بالدرجـــة

التى تجعله يدرك ما قد تتضمنه عبارات الأعضاء من شحنات انفعالية ، بل عليه أن يكون من المهارة بالدرجة التى تجعله يستجيب بالكيفية التى تبعث البصيرة والفهم بينهم بما يساعد بالتالى على تكوين الشعور بالأمن والإحساس بالطمأنينة.

ولاشك أن أعضاء الجماعة يحفزهم للاشتراك فى المناقشة دوافع متعددة، منها الرغبة فى تحقيق المزيد من الفهم ، والإحساس بتقدير الآخرين ، والشعور بالرضا والارتياح لقدرته على التحدث بحرية وانطلاق فى الجماعة أثناء الاجتماع معبراً عن ذاته ، وقد يحجم العضو عن المشاركة الإيجابية فى المناقشة إذا ما تملكه الخوف من رفض الجماعة له وإستهزائها بآرائه ، ويستطيع أخصائى الجماعة بمهاراته مساعدته على إجتياز مثل هذا الموقف.

وتأسيساً على ما سبق ، وإلتزاماً من الأخصائى للقيام بمساعدة الجماعة فى إطار هذه المسئولية المهنية فإن دوره فى جماعات المناقشة يتبلور فى قيامه بمساعدة أفرادها إلى جانب مساعدة قائدها على ما يأتى :

تحديد وتوضيح الموضوع أو المشكلة موضع المناقشة ، ثم البدء فى تحليلها والتعرف على العوامل المختلفة بها الأمر الذى يساعد على إقتراح الحلول المناسبة فى ضوء ظروف وإمكانيات وقدرات الأفراد والجماعة والمؤسسة ، ولكن هذا مجرد توضيح لدور الأخصائى فى اجتماعات المناقشة من الناحية الإجرائية فقط ، ولاشك أن من المهم النظر لدوره فى تلك الإجتماعات من الناحية المهنية حتى نتمكن من وصف عملية المساعدة التى يقوم بها ، وسنحاول ذلك فى إطار مبادئ طريقة خدمة الجماعة بإعتبار أنها بالنسبة للأخصائى بمثابة المرشد الذى يوجه سلوكه وتصرفاته فى جميع المواقف الإجتماعية للجماعة ، والتى منها المناقشة الجماعية وبالتالى عليه العمل بتلك المبادئ ومراعاتها فى هذا الموقف ، وذلك على النحو الآتى :

١- العمل بمبدأ مراعاة قيم مهنة الخدمة الاجتماعية :

Social Work Values

أن قيم مهنة الخدمة الاجتماعية هى أول ما يجب على أخصائى الجماعة مراعاته فى عمله ، تلك القيم التى تؤكد على إحترام كرامة الفرد وقدرته على

النمو والتغير إذا ما توفرت له المساعدات المناسبة وحقه فى تقرير مصـــيره ، وعملاً بهذا المبدأ يقوم الأخصائى أثناء المناقشة الجماعية بتشجيع أفراد الجماعة على الإشتراك فى المناقشة وإبداء الآراء ، والتعبير عن الأفكار ومنحهم حقـــهم فى اتخاذ القرارات المختلفة فى الأمور التى لها صلة بحياتهم الجماعية ، مراعياً فى ذلك قدراتهم وإمكانياتهم من ناحية ونظام المؤسسة وسياســتها مــن ناحيــة أخرى.

٣- مراعاة مبدأ مقابلة الحاجات الإنسانية Human Needs:

وعملاً بهذا المبدأ أثناء المناقشة الجماعية يقـــوم أخصـــائى الجماعــة بمساعدة الأعضاء على شعور كل منهم بالأمن والاحترام من الآخرين حتى ولو تعارضت آرائه أو اختلفت أفكاره مع أفكارهم ، وما قد يتطلبه ذلك من تدخـــل الأخصائى بين الحين والآخر لوضع الحدود للسلوك حتـــى لا تنـــهار علاقــة الأعضاء بعضهم ببعض ، وحتى يسود جو الإجتماع علاقات المحبة والتعـــاون وهذا من شأنه مساعدة أعضاء الجماعة على إشباع حاجتهم أثناء الاجتماعـــات وعلى التعرف على إمكانيات وموارد المؤسسة والبيئة المادية منـــها والبشـــرية لكى يتمكنوا من اتخاذ أنسب القرارات التى تساعدهم علـــى إشـــباع حاجاتـــهم وتحقيق رغباتهم المختلفة.

٣- العمل بمبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم:

Planned group formation

لاشك أن من العوامل الأساسية لنجاح المناقشـــة الجماعيـــة وتحقيقـــها للأهداف إشتراك الأعضاء فيـــها إشـــتراكاً إيجابيـــاً قوامـــه الفـــهم المشـــترك للموضوعات المطروحة ، والإسهام فى عرض الآراء والمقترحات والإســـتعداد لتحمل مسئوليات التنفيذ وتحقيق هذه الإيجابية والفاعلية وهنا يأخذ الأخصـــائى الاجتماعى بهذا المبدأ عند بداية تكوين الجماعات ، وذلك بمراعاة التجانس بيـــن أعضائها قدر المستطاع وذلك من حيث العمر الزمنى والعمر العقلى وكذا مـــن حيث الحاجات والرغبات ، وغير ذلك من العوامل التى تســـاعد علـــى توفـــير التفاهم والتعاون بين الأعضاء بما يساعد بالتالى على تحقيق الأهداف المنشودة ،

ولنا أن نتصور ما يمكن حدوثه أثناء المناقشة الجماعية من تفاوت كبير في الإقتراحات ومن إختلافات وفروق الآراء وذلك في حالة عدم مراعاة تجانس أعضاء الجماعة ، وما يترتب عليه من صعوبة التوصل إلى قرار جماعي ، بالإضافة إلى صعوبة قيام الأخصائي بدوره المهني.

٤- مراعاة مبدأ الأهداف المعينة Specific Objectives :

لما كان هذا المبدأ يسلم بأن من واجبات الأخصائي قيامه بمساعدة الجماعة على تحديد أهدافها بما يتفق وحاجات ورغبات وقدرات أعضائها من ناحية ومع سياسة المؤسسات وإمكانياتها من ناحية أخرى ، كان على الأخصائي مراعاة ذلك أثناء المناقشة الجماعية حيث يقوم بمساعدة الأعضاء على تحديد الموضوعات أو المشكلات ذات الإهتمام المشترك والجديرة بالبحث والمناقشة ، وهذا بالتالي يساعد على عدم التشتت والبعد من الإرتجالية الأمر الذي ييسر عملية إتخاذ القرارات وتحديد المسئوليات.

٥- مراعاة مبدأ تكوين علاقة طيبة بين الأخصائي والجماعة :

Purposeful Worker – group relationship

لما كان هذا المبدأ يؤكد على أن عملية المساعدة التي يقوم بها أخصائي الجماعة تتطلب قيام علاقة طيبة هادفة بينه وبين الأعضاء أساسها تقبل الأخصائي لهم كما هم من ناحية وتقبلهم لمساعدته لهم لثقتهم فيه وفي المؤسسة من ناحية أخرى إذ أن هذه العلاقة تعتبر بمثابة أداة أساسية لا في خدمة الجماعة فحسب بل في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة ، وأنه على قدر توفرها بين الأخصائي والأعضاء على قدر فاعلية المساعدة ، ولما كان الأمر كذلك فإنه يجب على أخصائي الجماعة مراعاة الأخذ بهذا المبدأ في جميع المواقف والأعمال التي تمارسها الجماعة بمساعدته ، لاسيما أثناء المناقشة الجماعية ، حيث أنه سيتعرض خلالها لبعض العوامل وأساليب السلوك التي إن لم يدركها ويعيها ببصيرته المهنية ، وأن لم يقدرها ويستجيب لها بالأسلوب المهني المناسب فإن العلاقة بينه وبين الأعضاء ربما تنهار وتصبح سلبية مما يترتب

عليه عدم تقبل الجماعة لمساعداته ، فتتعــثر المناقشــة ويفشــل الإجتمــاع ، وبإستمرار هذا الوضع تفقد الجماعة جاذبيتها ويقل تماسكها.

ومن هذه المؤثرات أو أساليب السلوك التى قد تواجه أخصائى الجماعــة أثناء اجتماع الجماعة على سبيل المثال ، سلوك أحد الأعضاء سلوكاً عدوانياً قد يوجه للأخصائى مباشرة أو للأعضاء ، أو قــد يحــاول أحدهــم " التطــرف " والظهور بمظهر خفة الظل المبالغ فيه ، أو قد يحاول آخــر التســلط وفــرض السيطرة على الآخرين فى الاجتماع إلى غير ذلك ، وأخصائى الجماعة فى مثل هذه الأحوال لكى يحافظ على العلاقة المهنية الطيبة عليه قبــل كــل شــىء ألا يغضب أو يثور أو يحاول تأنيبهم على سلوكهم أو ما شابه ، لماذا ؟ لأن ذلــك سوف لا يجدى ولا يفيد بل يجعله ينفعل وإذا ما أنفعل الأخصائى فقد قدرته على المساعدة ، بل عليه أن يضبط شعوره ويحتفظ بهدوئه ويضع الحــدود للســلوك غير المقبول ، وقد جاء فى هذا الصدد " أنه إذا ما تناقش اثنان وسلك أحدهمــا سلوكاً عدوانياً عنيفاً وتحدث بصوت عالٍ ، عرفنا أن سلوكه هذا مــا هــو إلا تعبير عن خوفه وعدم اطمئنانه " ، ومن المرغوب فيه أن ينظر الأخصائى إلــى السلوك العدوانى على أنه تعويض عن ضعف يجب عليه أن يتقبله ويحــاول أن يشعر صاحبه بالأمن عن طريق الحياة الإجتماعية للجماعة.

٦- العمل بمبدأ التفاعل الجماعى الموجه :

Guided group interaction

من الحقائق المسلم بها فى خدمة الجماعة أن التفــاعل بيــن الأعضــاء بمثابة الطاقة الأساسية التى تبعث فيها الحياة ، وتساعد أعضائها علــى النمــو والتغير ، وأن أخصائى الجماعة فى هذا التفاعل تبعاً لنوع ومقــدار اشــتراكه وتدخله فيه بالتالى فإن طريقة خدمة الجماعة تتطلب من الأخصــائى أن يعمــل على توجيه التفاعل وزيادته بدلاً من الإقلال منه أو حجبه عــن الانبثــاق ، إذ بدونه لا تتم عملية النمو للجماعة أو لأعضائها ، وذلك بأن يحد من تفاعله هــو معهم قدر المستطاع ولا يتدخل إلا عند اللزوم فقط.

وغنى عن القول أن المناقشة الجماعية هى من أهـــم وســـائل التعبـــير والتفاعل التى تستخدمها الجماعة فى حياتها الجماعية ، وبالتالى فإن من مـــهام الأخصائى الأساسية التزامه المهنى بهذا المبدأ عند قيامه بمساعدة الجماعة فـــى هذا الموقف بصفة خاصة فالأعضاء عندما يتبادلون وجهات النظر أو يعرضون أفكارهم واقتراحاتهم إنما يستخدمون فى ذلك وسائل التعبير المختلفة ، والتى قـد تؤدى إلى تماسك الجماعة أو تفككها ، وقد تقربها من الوصول إلى الـــهدف أو تبعدها عنه ، وبالتالى يكون على أخصائى الجماعة توجيه التفاعل أثناء المناقشة بما يحافظ على وحدة الجماعة ومساعدة الأعضاء على التعمـــق فـــى دراســـة مشكلات جماعتهم والتعرف على إمكانياتهم ومواردها وكذا إمكانيات المؤسســـة والبيئة والتوصل إلى أنسب الحلول ، وفى هذا تدريب لهم على التفكير والتحليل والتعاون وتحمل المسئولية.

٩- مراعاة مبدأ الديمقراطية وتقرير المصير :

Democratic group self determination

فى الواقع أن مبدأ الديمقراطية وتقرير المصير هذا ليس وقفاً على خدمة الجماعة فقط بل يأخذ به أخصائى الفرد وتنظيم المجتمع كذلك ، أى أنه مبدأ عام وأساسى فى مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة ، ولاشك أن من أهم المواقـف التى تتضمنها الحياة الاجتماعية للجماعة والتى يظهر فيها استخدام هذا المبدأ هو المناقشة الجماعية والتى من خلالها يمارس أعضاء الجماعة حقهم فـــى تدبـــير وتسيير شئون حياتهم الجماعية ، وتقرير ما يرونه محققاً لرغباتهم فـــى حـــدود إمكانيات المؤسسة ونظامها وقدرات الأعضاء أنفســـهم ويتـــم ذلـــك بمســـاعدة الأخصائى وتوجيهه لهم أثناء اجتماعاتهم التى يعقدونها لهذا الغرض . هـذا وأن كانت مسئولية الأخصائى المهنية تتطلب منه عملاً بهذا المبدأ مساعدة الجماعـــة على عقد مثل تلك الاجتماعات وإعطاء الأعضاء حرية مناقشة مـــا يرونـــه ، إلا أن هذا لا يمنع من تدخل الأخصائى واستعماله سلطته التى يســـتمدها مـــن وظيفته إذا لزم الأمر لإيقاف اتجاه معين فيه مخالفة لسياسة المؤسسة أو لأســس

ومبادئ العمل أو لإيقاف قرار قد ترغب الجماعة اتخاذه ويعرضها لأضرار أو أخطار.

حاولنا فى الجزء السابق توضيح دور أخصائى الجماعة فى المناقشة الجماعية من خلال مبادئ خدمة الجماعة بإعتبارها دليل العمل الذى يوجه سلوك الأخصائى وتصرفاته خلال المواقف الاجتماعية المختلفة التى تمر بها الجماعة والتى منها المناقشة الجماعية ، ويضاف أيضاً لما سبق ما يقوم به الأخصائى من مساعدات أخرى للجماعة أثناء اجتماعات المناقشة كمساعدتها لتنظيم نفسها تبعاً لإحتياجاتها الفعلية عملاً بمبدأ التنظيم الوظيفى المرن Flexible functional organization.

وكذا مساعدتها أثناء تلك الاجتماعات خاصة عندما تكون بصدد وضع وتقييم برامجها على التعرف على الموارد والإمكانيات المختلفة سواء منها ما يوجد بالمؤسسة أو البيئة أو داخل الجماعة ذاتها ، وذلك عملاً بمبدأ استغلال الموارد Resource Utilization.

وبعد أن عرضنا لدور أخصائى الجماعة أثناء المناقشة الجماعية ننتقل بعد ذلك لعرض أدوار وسلوك أعضاء الجماعة أنفسهم أثناء تلك المناقشات وذلك فيما يلى :

أدوار الأعضاء فى المناقشة الجماعية :

سوف يلاحظ أخصائى الجماعة أثناء المناقشة قيام أعضاء الجماعة بالعديد من الأدوار ، يستخدمون بمقتضاها عديداً من أساليب السلوك منها ما يساعد الجماعة ويدفعها نحو التقدم والإنجاز ومنها أيضاً ما يعطلها ويعوق حركتها ، الأمر الذى يتطلب منه التدخل وتقديم المساعدة عند اللزوم ، فبالنسبة للأدوار التى تيسر حركة الجماعة وتدفعها نحو التقدم سيجد الأخصائى ويلاحظ منها أثناء اجتماعات المناقشة فيما يلى :

١- المبادئ Initiator:

وهو الذى يبدأ بعرض الآراء والأفكار الجديدة ، كذا بعرض الحلول المبتكرة.

٢- الباحث عن المعلومات Information Seeker:

وهو الذى يطلب الإيضاح من الآخرين ويستفسر منهم ويطلب تحديد المقصود.

٣- مقدم المعلومات Information Giver:

وهو العضو الذى يزود الجماعة بالحقائق والمعلومات المتعلقة بالموضوع أو المشكلة موضع المناقشة.

٤- الباحث عن الآراء Opinion Seeker:

وهو الذى يهتم بالتعرف على آراء الغير ويحاول الوقوف على وجهات النظر المختلفة.

٥- مقدم الآراء Opinion Giver:

وهو عضو الجماعة الذى يحرص على عرض آرائه والإدلاء بأفكاره فيما يتعلق بما تتناوله الجماعة بالمناقشة.

٦- الموضح والمفسر The Elaborator:

وهو عضو الجماعة الذى يعلق على آراء الآخرين بالتوضيح والتفسير مستعيناً فى ذلك بالأمثلة.

٧- المنسق The Coordinator:

وهو الذى يحرص على الربط بين الحقائق والآراء والمقترحات أو يقوم بإيجاد العلاقة بين ما يدلى به أعضاء الجماعة.

٨- المنشط The Energizer:

وهو الذى يدفع حركة الجماعة نحو العمل بنشاط وحيوية ويستثير الإشتراك فى المناقشة ويشجع للإسهام بالآراء ويحرص على حسن استغلال وقت الاجتماع.

٩- المسجل The Recorder:

وهو عضو الجماعة الذى يقوم بعملية التسجيل الكتابى أثناء الحوار والمناقشة سواء على الورق أو على سبورة ويحتفظ كذلك بالسجلات التى تتضمن محاضر اجتماعات الجماعة.

هذا ، ويقابل ما سبق مجموعة أخرى من الأفراد ممـن يـترتب علـى سلوكهم تعويق حركة الجماعة وسوء العلاقات وفساد مناخ الاجتماع.

من هؤلاء ؟

- الشخص العدوانى The Aggressor
- والمعوق The Blocker
- والباحث عن التقدير The Recoghition Seeker
- والمستهتر The playboy
- والشخص المسيطر The Dominator

وإذا كان الأخصائى يقوم أثناء اجتماع الجماعة بمساعدة كلا النوعين من أفراد الجماعة ، الميسر منهم والمعوق ، إلا أنه يقوم ببذل جهد أكثر مع النـوع الأخير حيث أن مساعدته لهم لن تقتصر على ما يقوم به أثناء الاجتماع بل قـد يتطلب الأمر أيضاً مساعدتهم خارج الاجتماع ، وما يتطلبه ذلك مـن التعـرف على الدوافع الحقيقية وراء سلوكهم المعـوق هـذا ، فقـد يكـون هـو نفسـه (الأخصائى) سبباً أو أحد الأسباب التى ساعدت على ظهور أساليب السلوك تلـك أما بتجاهله لهم أثناء الاجتماع واعتماده على فئة معينة لتتحمل مسئوليات الحياة الجماعية للجماعة وما يترتب على ذلك من مشاعر حقد بين الأعضاء بل بينـهم وبين الأخصائى نفسه الذى ظهر مظهر المتحيز.

كما قد يرجع السبب إلى قائد الجماعة المنتخب نفسه الـذى يحـاول أن يحجب على الآخرين فرص المشاركة والمساهمة بآرائـهم أو أفكـارهم أثنـاء الاجتماع أو يحاول وضع العراقيل التى تحول دون قيامهم بأية مسـئولية مـن شانها أن ترفع من مكانتهم فى الجماعة ، وذلك بدافع الأنانية والحرص على أن يظل هو الشخص الوحيد ذو المكانة المرموقة فى الجماعة.

كما قد يرجع السبب إلى وجود موظفين عديدين منتخبين فى الجماعـة دون حاجة فعلية لذلك أو العكس أى إلى قلة عدد هؤلاء رغم الحاجة إليـهم .. **وما إلى ذلك مما يتطلب من أخصائى الجماعة دراسة الموقف من جميع جوانبـه لا أن يقصر دراسته على تلك الفئة المعوقة لاجتماعات الجماعة فحسب.**

تقويم اجتماعات المناقشة :

لما كان التقويم فى خدمة الجماعة بمثابة مبدأ من مبادئها الأساسية لذلك يقوم أخصائى الجماعة بعملية التقويم بصفة مستمرة للوقوف على جوانب القوة وجوانب الضعف ، الأمر الذى يمكنه من وضعه خطط العلاج اللازمة بما يساعد على نمو الجماعة ونمو الأفراد ولتحقيق الأهداف التربوية لطريقة خدمة الجماعة ، وقد رأينا عرض مجموعة من الأسئلة التى يمكن أن يسترشد بها أخصائى الجماعة فى تقويم اجتماعات المناقشة سواء أثناء الاجتماع أو بعده ، وذلك فيما يلى :

- هل أهداف الاجتماع واضحة ومحددة ؟
- هل يساعد مناخ الاجتماع على حرية الكلام ؟
- هل يحاول الأعضاء جمع المعلومات التى تساعد على توضيح الجوانب المختلفة للمشكلة ؟
- هل يشارك كل عضو فى الحوار والمناقشة ؟
- هل يشعر الأعضاء بفرص متساوية للاشتراك فى المناقشة ؟
- هل يشجع القائد الآخرين للإشتراك فى المناقشة ؟
- هل تتغلب النواحى الشخصية للأعضاء على النواحى الموضوعية الخاصة بالجماعة ككل ؟
- هل تعرف الجماعة الإمكانيات والموارد المتاحة وتضعها فى الإعتبار أثناء المناقشة ؟
- هل تتقبل الجماعة تدخل الأخصائى ومساعدته لها أثناء الاجتماع ؟
- هل يتقبل الأعضاء ما يسند إليهم من مسئوليات نتيجة اتخاذ القرارات ؟

ثانياً : الرحلات

إن المجتمع الذى نعيش فيه اليوم فى حركة متطورة بناءة وتعتمد هذه الحركة فى تطورها البناء على جيل يتوفر له الإلمام بكل الظروف التى تحيط بمجتمعه ولن يستطيع الإنسان أن يلم بظروف مجتمعه ليساهم فى تطوره البناء إذا ما قبع فى مكانه وانفرد بنفسه ، بل لابد لمن يريد أن يكون ذا أثر فى بناء

مجتمعه من أن ينتقل من مكان إلى آخر للوقوف على أحوال مجتمعه وأن يختلط بغيره ممن هم فى مجتمعه ليكسب بهم قوة ويكونون عوناً له فى كسب المعرفة ويشدون أزره عندما يدعو الوطن أبناءه ليسهموا فى بنائه ، ومن شأن هذا الاختلاط وذلك التنقل أن يفرض على الإنسان أنماطاً من السلوك تيسر له أمره وتحقق له رغباته.

ولاشك أن الرحلات وما تحتاجه من دقة فى التنظيم والتنفيذ وما تفرضه الرحلات الجماعية على أعضائها من أنماط السلوك ، نجد أن المؤسسة (المدرسة أو النادى أو مركز رعاية الشباب ..) الزاخرة بالحياة والتى تساعد فى بناء جيل اكتملت له كل مقومات المواطن الصالح الذى يقدر المسئولية ولا يتهرب منها مهما أحاطت به الصعاب ، المواطن الذى يتفاعل مع مجتمعه يؤثر فيه ويتأثر به ، المواطن العارف بنواحى الضعف فى مجتمعه فيعمل على تقويتها ونواحى القوة فى هذا المجتمع فيزيدها قوة ، المواطن الذى يفخر بمجتمعه ويعتز به أيما اعتزاز.

والسؤال الآن هو إلى أى حد تستطيع الرحلات أن تساهم فى إيجاد هذا المواطن الصالح ؟ إن الإنسان فى هذا الزمن الذى تعقدت فيه الحياة وتشابكت فيه المصالح يحتاج إلى مقومات أربع أساسية تعده لهذه الحياة ، **وهذه المقومات هى :**

١- مقومات تربوية. ٢- مقومات اجتماعية.
٣- مقومات ثقافية. ٤- مقومات قومية.

وهذه المقومات فى مجموعها إنما تشكل أهداف الرحلات فى مجتمعنا الحالى وذلك بما تغرسه فى نفوس الرحالة من عادات وما تكسبه لهم من معرفة كما سيتبين هذا من العرض الموجز التالى لما يمكن أن يتحقق فى مجال كل من هذه المقومات الأربع الأساسية :

<u>المقومات التربوية :</u>

١- الاعتماد على النفس :

ينشأ الفرد معتمداً على أسرته فهى التى ترعى شئونه وتدبر له كل ما يحتاج إليه ، حتى إذا ما ذهب إلى المدرسة وجد من يقوم بشرح العلوم له ومن

يدبر له الكتب التى يستذكر فيها هذه العلوم وهكذا ينشأ الفرد اتكالياً غير معتمـد على نفسه فى شىء .. والأمر فى الرحلات يختلف عن هذا الوضـع فالرحالـة يعتمد على نفسه فى إعداد مواصلاته وتدبير أمر غذائه وهو لن يجد من يقـوم على خدمته ويعد له حقيبته وأدواته الشخصية بعد أن يترك أسرته فلابد له مـن الاعتماد على النفس فى تدبير كل أمر من أموره.

٢- تحمل المسئولية :

ويقتضى إعتماد الإنسان على نفسه فى تدبير أموره إتخاذ قرارات معينة فهو يقرر أى الطرق يتبع فى سيره وماذا يأكل وهو عندما يتخذ هذه القـرارات إنما يتحمل مسئولية نتائجها ومن ثم فهو سيعتاد على تحمل المسئوليات بمـرور الزمن ، وفى الرحلات الجماعية يستطيع مشرف الرحلة أن يكلـف أعضائـها بمسئوليات معينة كجمع بيانات عن الرحلة أو تدبير الماء أو حفـظ الطعـام أو إعداد وسائل التسلية ، على أن يلاحظ المشرف هؤلاء الأعضاء ويوجههم فـى غير عنف إلى ما قد يصدر عنهم من أخطاء.

٣- تنمية الشخصية :

يكون النضج الجنسى للفرد عادة فى جمهورية مصر العربية فيما بيـن الثانية عشرة والرابعة عشرة سنة بينما الاستقلال الاقتصادى يكون فى الواحـدة والعشرين تقريباً أى أنه توجد حوالى ثمانى سنوات يحس فيها الشاب بتباشـير الرجولة نتيجة للتغييرات الفسيولوجية التى تطرأ عليه فتجعله فى حالة تختلـف عن الحالة التى كان عليها فى طفولته المتأخرة ، على أن الأسرة التـى يعتمـد عليها فى كل مقومات حياته لا تعترف له بالرجولة بل تنظر إليه كطفل رضيـع مما يجعله يحاول إثبات ذاته بوسائل قد تكون غير سوية نتيجة للاضطرابـات النفسية التى يعانيها نتيجة لعدم اعتراف المجتمع به كشخص اكتمل نموه ، هـذا الشاب المضطرب فى حاجة إلى من يأخذ بيده ويعترف بالوضع الجديـد الـذى يمر به فيعامله كرجل يشعره بثقة الغير فيه فتزداد ثقته فى نفسه فينمـو نمـواً متكاملاً لا إنحراف فيه.

والرحلة مجموعة من المسئوليات ، وفى مجـال الرحـلات الجماعيـة يستطيع المشرف أن يوزع مسئولياتها على الأعضاء ويشعر كلا منهم بـالدور الإيجابى الذى قام به فى الرحلة وكان سبباً فى نجاحها فيتولد فيه الشعور بأنـه عنصر فعال فى المجتمع وأنه إذا ما أحسن التصرف يلقى تقديراً هو فى أمـس الحاجة إليه ليخفف من حدة اضطراباته النفسية.

٤- فهم نفسية الفرد على حقيقتها :

يتصرف الفرد فى أسرته وفق تقاليد أسرية معروفة وهو فى مدرسـته محكوم بتقاليد مدرسية معينة وهو ظل التقاليد الأسرية والمدرسية لا يستطيع أن يعبر عن ذاته فى وضوح ولهذا فإن سلوكه يتخذ الطابع الذى ترضى عنه هـذه التقاليد حتى إذا خلا إلى نفسه بعيداً عن هذه الأجواء التى تحكمها تقاليد معينـة نفس عن نفسه وسلك كما يحلو له من غير رعاية أو توجيه ، على أن الرحلـة وما يصاحبها من جو مرح بعيد عن التقاليد يبدو فيه الفرد على سجيته ويظـهر ما يحول إخفاءه من سلوك غير سوى.

٥- تحمل الصعاب :

الرحلة خروج عن الحياة الرتيبة السهلة اللينة ، ففيها يضطر الإنسـان إلى أن يعيش على غير ما تعود فهو يأكل ما يناسب مكان الرحلة وجوها لا مـا أعتاده فى منزله وينام حيثما توفر المكان وكيفما يكون الإستعداد ، وقد تتعطـل وسيلة المواصلات فيسير على قدميه ، وقد ينفذ طعامه فيصبر علـى الجـوع والعطش ، هذه كلها ظروف قد تحيط بالرحلة فتخلق من الإنسان رجـلاً جلـداً يستطيع مواجهة الصعاب ويعمل على التغلب عليها.

<u>المقومات الاجتماعية :</u>

١- تفاعل الفرد مع الجماعة :

ليس أضر على مجتمع ما من أن تسود الفردية بين أفراده ، فيعيش كل فرد فيه لنفسه فقط عاملاً على تحقيق رغباته الشخصية دون أى اعتبار لرغبات الآخرين ، وإذا كنا ننمى فى فردية الإنسان مواهبها فإننا نعمل فى نفس الوقـت

لتكون هذه الفردية متسقة فى سلوكها مع الجماعة لتسير الفردية مع الجماعة فى توازن يحقق للإنسان شخصية متكاملة ترى نفسها من خلال الجماعة دائماً.

والرحلات الجماعية ميدان فسيح لتحقيق هذه الغاية بمـــا ترسـمه مـن برامج لا تسمح بتحقيق الرغبات الفردية إذ أنها تستهدف خير أعضاء الجماعـة ونفعهم على اختلاف مستوياتهم وفى محاولتها تحقيق هذا الغرض العام فى وقت محدد إنما تجبر كل عضو فى الرحلة على التنازل عن رغباته الشخصية ليلتقـى مع الرغبة العامة للجماعة حتى تحقق الرحلة أهدافها ومع مضى الزمن وتكـوار اشتراك الفرد فى الرحلات ستنمو روحه الجماعية شيئاً فشيئاً.

٢- التعاون :

تحتاج الرحلات فى إعدادها ووضع برامجها وتنفيذها إلى تعاون جميـع القائمين بها حتى تحقق أهدافها ، ففريق من أعضائها يتعاون فى حمل الأغذيـة بينما يوكل إلى فريق آخر توفير المياه وحملها وفريق ثالث يتعاون فـى حمـل بعض أمتعة الرحلة وأدوات الإسعاف وهكذا .. وبدون هذا التعاون لـن تنجـح الرحلة ، والعضو الذى يتعالى على الآخرين ويرفض العمل ستنبذه الجماعة ولن تمد إليه يد المساعدة فيضطر إلى العودة إلى ركب الجماعة يتعاون معها لنجـاح الرحلة وما الرحلة إلا مجتمع صغـير لا تتحقـق أهدافـه إلا إذا سـادته روح ديمقراطية اشتراكية تعاونية وهى الصورة التى يسير عليها مجتمعنا ، علـى أن هذا التعاون يجب ألا ينحرف فيصل إلى درجة تملق المشـرف والزلفـى إليـه ومشرف الرحلة هو المسئول على أن يأخذ التعاون الصورة السـوية التـى لا شائبة فيها.

٣- المحافظة على المواعيد :

يرتبط برنامج الرحلة بمواعيد محددة فى القيام والعودة وفى تنفيذ كـل فقرة من فقراته ، ومراعاة الدقة فى المواعيد ضرورى لنجاح الرحلة ، فالقطـار لا ينتظر من يتخلف عن موعده وشروق الشمس وغروبها لن يسيرا وفق رغبـة الإنسان فكل شىء يسير وفق نظام لا قدرة للإنسان على تغييره وإنما عليـه أن يكيف نفسه وفق هذا النظام ويحدد مواعيده حسبما يرسمه هذا النظام وعليـه أن يحترم هذه المواعيد إن أراد لرحلته النجاح ، وفى الرحلات الجماعية يجـب أن

تبدأ الرحلة فى موعدها مهما كان عدد الحاضرين على أن يتحمل المتأخر نتيجة تأخيره فإن هذا سيحمله على احترام مواعيد الرحلة ومن ثم تنمو فيه عادة المحافظة على المواعيد فى حياته الخاصة.

٤- التعامل مع الغير :

تتيح الرحلة محاولات متعددة للتعامل مع الغير ، هذا التعامل قد يكون نتيجة لمقابلة شخصية كإستخراج تصريح للزيارة أو استئجار وسيلة انتقال أو لحجز أماكن بالسكة الحديد وقد تكون كتابية عند الحاجة إلى الإتصال لحجز مكان للمبيت.

وسواء كان الإتصال شخصياً أو كتابياً ، فإن تعود الإنسان على حسن أدائه ينفعه فى حياته الخاصة ، كيف يستأذن فى الدخول ؟ كيف يشكر من يؤدى له خدمة ؟ كيف يحافظ على ملكية الغير بعدم العبث بما يكون موجوداً فى أماكن الرحلة ؟ كيف يراعى شعور الآخرين ممن هم فى مكان الرحلة فلا يضايقهم ؟ ولاشك أن الإنسان الذى يحترم الغير سيحظى بإحترام الغير له.

٥- الترويح :

لو اقتصر برنامج الرحلة على الجانب الثقافى لأصبح جافاً لا حياة فيه ، ولهذا يجب أن يراعى عند وضع برنامج الرحلة أن يخصص فيه وقت للمرح والنشاط الجسمى ، وبرامج الرحلات الجماعية هى أكثر البرامج حاجة إلى تخصيص وقت للسمر على أن يسمح هذا السمر بإشتراك أعضاء الرحلة جميعاً وأن يشاركوا المشرفون فى سمرهم.

ويجب أن يترفع السمر عن الرقص أو ضرب الدفوف أو الأغانى الرخيصة وإنما يمكن أن يستعاض عن هذه بالأغانى الهادفة والأناشيد الوطنية والألعاب الجماعية ، ويراعى دائماً فى السمر عدم اتخاذ فرد أو أكثر من أعضاء الرحلة هدفاً للمزاح طوال الرحلة وأثناء السمر فإن شعور فرد بالضيق أثناء الرحلة يحمله على أن يتصرف تصرفاً يؤذى الآخرين أو يسئ إليهم أو على أقل تقدير الإنطواء بعيداً عن الجماعة ، ولابد أن يشمل النشاط الترويحى بعض ألوان من النشاط الرياضى الجمعى التى تتناسب مع اتساع مكان الرحلة.

المقومات الثقافية :

١- اكتساب المعرفة عن طريق المشاهدة :

يرى الإنسان فى رحلته حقائق الأشياء مجسمة فيستطيع أن يتعرف على خصائصها ويلمس الفروق بينها ، والرحلة بما تتيحه من الإتصال بالحياة إنمـــا هى مجال طيب لدراسة مظاهر الحياة من زواياها المتعددة والإلمام بمـــا يمـــيز البيئات بعضها عن بعض وعلى الأخص فى العادات والتقاليد التـــى لا يتيســـر معرفتها إلا بالإختلاط بأهل هذه البيئات.

٢- التثقيف الذاتى :

تنقل الرحلة الإنسان إلى أجواء جديدة دافقة بالحياة فلابد له أن يبحـــث وينقب عن كل ما يحويه مكان الرحلة ويحاول أن يستنبط الحقائق مما يشـاهده ، وهذه العمليات المتتالية من البحث والتنقيب والإستنباط إنما تقوى فى الإنســـان القدرة على الملاحظة والدقة فى البحث وهما عنصران أساسيان فـــى التثقيـــف الذاتى.

وقد تدفع ملاحظة شيء ما فى مكان الرحلة الإنسان إلى البحـــث عـــن أصوله فى بعض الكتب أو الإتصال ببعض المتخصصين ليشرحوا له موضوعا غمض عليه ، فيكسب بذلك معرفة جديدة كان اللبنة الأولى فى بنـــائها شـــيء أثار انتباهه أثناء الرحلة.

٣- الإحساس الجمالى :

يعشق الإنسان الجمال ويسعى إليه ، والجمال كما يكون فى الزهرة فـــهو موجود فى الصحراء حيث تتناثر فيها كثبان الرمال إنه يوجد فى الصخر الصلد وجوده فى خرير الماء ، ألا يرى فى تناثر أحجار البازلت المستديرة المتنـــاثرة فى مساحة شاسعة جمالا ؟ ، إن الإحساس بالجمال ينمى الذوق الـــذى يســـاعد بدوره فى خلق الخيال البناء عند الإنسان.

٤- الإحساس بالقدرة الإلهية :

عندما يحيط الإنسان بدقائق الأشياء التى يشاهدها فى رحلته ويتعـــرف على ما فيها من فروق إلى درجة لا يعرف كنهها وإنما تعرف بآثارها ، فـــهذا

مرده كله إلى القدرة الإلهية ، والإحساس بالقدرة الإلهية ونحن نشاهد آياتها فى كل ما يحيط بنا ونرى آثارها فى هذا التنسيق الجميل سيزيدنا إيماناً على إيمان فى عصر تسيطر المادية فى معظم جوانبه.

٥- إشباع الهواية الخاصة :

لكل إنسان هواية خاصة به يحس بالراحة إذا ما أشبعها ، والهوايات مهما إختلفت يمكن إشباعها عن طريق الرحلات ، فمن رسم إلى تصوير إلى انطباعات أدبية أو موسيقية إلى صيد إلى تحنيط إلى اقتناء الأشياء كل هذا وغيرها هوايات يمكن إشباعها فى الرحلات ، فإحساس الإنسان بالجمال يدفعه إلى أن يصور هذا الإحساس بالصورة التى ترتضيها هوايته.

٦- المعارض :

يستطيع الإنسان أن ينشئ له معرضاً لمقتنياته فى رحلاته المختلفة والصور التى سجلها فى هذه الرحلات وما يمارسه فيها من هوايات وسيكون هذا المعرض سجلاً حياً للرحلات يفيد منه كل من له صلة بصاحب المعرض.

وإن كان لهذه المعارض الشخصية فائدة فلاشك أن فائدتها أكثر فى مجال رحلات المؤسسات والمدارس التى تستطيع أن تخصص مكاناً لعرض ما يتصل برحلات أعضائها أو طلابها فيها فيستفيد منها عدد كبير هذا فضلاً عن أن من سيعرضون إنتاجهم فى هذه المعارض سيشعرون بالزهو وسيدعو هذا إلى المنافسة الشريفة فى هذا الميدان المفيد.

٧- الرحلة وسيلة تعليمية :

إن بعض الحقائق العلمية لا يستطيع إنسان أن يعقلها تماماً مهما قرأ عنها فى الكتب أو حاول متخصص شرحها له مهما استعمل من وسائل معينة (وسائل إيضاح) ولكن تنظيم رحلة لمكان يتصل ببعض الحقائق العلمية كفيل بتثبيت هذه الحقائق فى ذهن من اشتركوا فيها ، فالإنسان لا يستطيع أن يتصور السراب تصوراً حقيقياً مهما قرأ عنه فى الكتب أو أسهب مدرس فى شرحه ولا توجد وسيلة تستطيع أن تطبع هذه الحقيقة فى ذهن الإنسان أحسن من رحلة صحراوية يرى فيها السراب رأى العين.

المقومات القومية :

كلما إزداد الإنسان معرفة بوطنه كلما إزداد إيمانه به ، والرحلات وسيلة مهمة لتعريف الإنسان ببلاده ومصادر القوة فيها وماضيها المجيد وحاضرها المشرق والخطوات الجبارة التى تخطوها لتسير فى ركب الحضارة العلمية الحديثة ، إن الإيمان وليد المعرفة المبنية على حقائق الأشياء هو الذى دفع ويدفع الإنسان إلى التضحية بكل شىء فى سبيل هذا الإيمان ، ولن ينس من يزور الجامع الأزهر الدور الخالد الذى وقفه رجال هذا الجامع ضد قوى الطغيان التى مرت بمصر وهل ينسى زائر هذا الجامع أنه أتوناً اندلعت منه نار ثورة ١٩١٩م وأنه شاهد تعانق الصليب مع الهلال عندما اعتلى رجال الدين المسيحيين والمسلمين منبر هذا الجامع ليعلنوها صرخة داوية ضد الاستعمار وهل ينسى الإنسان فى زيارته لهذا الجامع خطبة الرئيس جمال عبد الناصر أثناء العدوان الغاشم على مصر سنة ١٩٥٦م والتى أعلن فيها باسم مصر وشبابها وشيوخها عزمها على مقاومة المعتدين بعزيمة لن تلين.

ترجمة الأحداث الجارية إلى رحلات :

يدور الزمن بلا توقف وهو فى دورته يختلق أحداثاً مهمة تترك آثارها فى حياة الإنسان ومن واجب كل من يستظل بسماء هذا الوطن أن يترجم هذه الأحداث إلى رحلات ليقف على تطورات الزمن وليسهم فيما تدعو الحاجة إلى إسهامه فيها ويتخذ من بعضها دروساً وعبراً تنفعه فى مستقبل الأيام ، فالوادى الجديد وبناء السد العالى وإنقاذ آثار النوبة وتعمير سيناء ومشروع توشكى وغيرها من الأحداث الجارية تحتاج أن تشد إليها الرحال ليسهم فيها أبناء هذا الوطن بجهودهم ، وأحداث بورسعيد احتاجت وستظل تحتاج إلى أن تشد إليها الرحال ليقف أبناء هذا الوطن على مواطن العزة والكرامة التى وقفت وقفة لا تلين أمام الغزاة الغادرين.

الرحلات والتنمية الاقتصادية :

نفضت مصر عنها رداء التخلف وهى اليوم تسير بخطى سريعة لتلحق بركب الحضارة فى ظل العولمة وهى فى سعيها لتحقيق هذا الغرض رسمت

سياستها الاقتصادية على أساس تطوير المجتمع المصرى إلى مجتمع صناعى ، ويحتاج هذا التطوير إلى توفر قاعدة أساسية ترتكز عليها أساليب التنمية الاقتصادية وتتمثل هذه القاعدة فى تهيئة المجتمع لهذا التطوير ، ولاشك أن نشر الوعى القومى والمعرفة بهذه الاتجاهات الحديثة والخطى التى تحققت فى هذا المجال من العوامل التى تدفع إلى التحمس لمشروعات التنمية الاقتصادية والمشاركة الواعية فى إنجازها وحمايتها ، ولاشك أيضاً فى أن الرحلات إلى المصانع الحديثة التى أقيمت تنفيذاً لمشروعات التنمية إنما تساعد على خلق هذا الوعى كما أنها تساعد على إدماج الفرد فى عمليات التنمية عندما يراها حقيقة قائمة فى مجتمعه.

هذه هى مقومات الرحلات وهى التى تشكل أهدافها وتظهر بوضوح أن الرحلة لم تعد مكانا ينتقل إليه الإنسان دون هدف واضح وإنما هى خطة توصل إلى تحقيق هذه الأهداف مجتمعة فإن بعضها يكمل بعضاً ، وإذا لم تستطع أى رحلة أن تحقق هذه الأهداف فإن ذلك يرجع إلى ضعف فى التنظيم أو عدم الدقة فى التنفيذ أو عدم إيمان بفلسفة الرحلات ، هذه الفلسفة المشتقة من صميم الحياة.

الإعداد والتنظيم فى الرحلات :

الإعداد الكامل والتنظيم الدقيق أساسيان لنجاح الرحلة وعاملان مهمان لتحقيق أهدافها ، **ويشمل الإعداد والتنظيم العناصر التالية :**

١- اختيار مكان الرحلة :

مع أن برنامج الرحلة يجب أن يشتمل على ما يشبع الحاجات العقلية والاجتماعية والحركية للإنسان ، إلا أن لكل رحلة غرض أساسى بارز نظمت الرحلة لتحقيقه وهو لهذا يستغرق الوقت الأكبر فى الرحلة وتصبح النواحى الأخرى ثانوية بالنسبة له ، ولهذا يجب أن يختار مكان الرحلة بحيث يساعد على تحقيق الغرض الأساسى لها.

٢- الإعلان عن الرحلة :

توضع الإعلانات فى أماكن ظاهرة ومتفرقة من المؤسسة ليتاح لأكبر عدد ممكن أن يطلع عليها ويحسن أن يشمل الإعلان بعض الحقائق الجذابة عن

الرحلة بجانب بعض الرسوم أو الصور ، وعلى الرائـــد أن يقــوم بإتصـــالات شخصية للتشجيع على الاشتراك فى الرحلة.

٣- تصاريح الزيارة :

تطلب التصاريح الخاصة بالرحلة قبل موعدها بوقتٍ كافٍ من الجـــهات المختصة ويوضح بطلب التصريح تاريخ الرحلة وعدد الأعضاء ويراعـــى أن يكون عنوان الجهة الطالبة التصريح واضحاً ، وتحتاج بعض الرحـــلات إلـــى تصاريح خاصة والحصول على هذه التصاريح يحتاج إلـــى إجـــراءات معينـــة كزيارة المصانع الحربية أو السد العالى .

٤- وسيلة الإنتقال :

وسيلة الإنتقال أساسية لنجاح الرحلة ولهذا يجب التدقيق فـــى إختيارهـــا ضماناً لعدم حدوث مفاجآت أثناء الرحلة على أنه يجب أن يكون السفر بالســـكك الحديدية كلما كان ذلك ممكناً.

٥- التغذية :

يحسن أن يكون الطعام موحداً ومناسباً لجو الرحلة ومكانـــها حتـــى لا يسبب متاعب للأعضاء ، ويرى البعض أن يدخل الطعام ضمن قيمة إشــــتراك العضو فى الرحلة وتتولى الهيئة المنظمة للرحلة إعداد الطعام للجميع بينما يرى البعض الآخر أن تترك الحرية لكل عضو فى إحضار طعامه معه دون التقيـــد بنوع معين قد تكون تكاليفه سبباً فى ارتفاع قيمة الإشتراك فى الرحلة.

٦- المبيت :

أنشأت جمعية بيوت الشباب بيوتاً لها فى مختلـــف مـــدن الجمهوريـــة كالقاهرة والإسكندرية وبورسعيد والأقصر وأسوان والإسماعيلية وكذلك أنشـــأت إدارة رعاية الشباب التابعة لوزارة التربية والتعليم نزلاً لها فى بعض المدن مثل بيت الشباب بشكشوك الفيوم ونزل الشباب بالمنيا ومعسكر الشـــباب بـــالأقصر وأسوان ، ويمكن الإتصال بالجمعية المذكورة أو إدارة رعاية الشـــباب لحجـــز أماكن لمبيت أعضاء الرحلات فى المناطق الموجودة بها.

٧- ميزانية الرحلة :

يتحكم المستوى الاقتصادى فى الإقبال على الاشتراك فى الرحلات وكلما كان الإشتراك زهيداً كلما زاد عدد المشتركين الذين يستطيعون دفع قيمة الإشتراك ، ولما كانت قيمة الإشتراك تحدد على أساس النفقات لهذا يجب أن تكون هذه النفقات فى أضيق الحدود لتهبط قيمة الإشتراك إلى المستوى الذى يتناسب مع الغالبية العظمى لأعضاء الجماعة ، على أنه يجب أن تخصص كل هيئة فى ميزانيتها مبلغاً لإعانة الرحلات وفى مثل هذه الحالة يجب ألا يقل اشتراك العضو عن ٥٠% من قيمة تكاليف الرحلة.

٨- السجلات :

يجب أن يكون لدى كل هيئة تتولى تنظيم رحلات سجلات خاصة تدون بها كافة البيانات عن كل رحلة وتشمل هذه البيانات : تاريخ الرحلة ووقت القيام والعودة ، مكان الرحلة ووسيلة الانتقال ، اسم المشترك وعمله والمشرف وعمله الأصلى ، كذلك تبين ميزانية الرحلة إيرادات ومصروفات بالتفصيل واسم المشرف العام للرحلة.

٩- خط السير :

يجب أن يضع قائد الرحلة مع مشرفيها خط سير الرحلة من وقت قيامها إلى عودتها محدداً بالساعات بقدر الإمكان وتترك نسخة منه بالهيئة المنظمة للرحلة ، ويجب ألا يتغير خط سير الرحلة مهما كانت الظروف ، فإذا حدث عطب فى السيارة مثلاً ونتج عن ذلك تعطيل فى الوقت فتحذف بعض فقرات البرنامج لتعود الرحلة فى موعدها.

١٠- برنامج الرحلة :

يوضع برنامج تفصيلى لكل رحلة بما يتناسب مع الغرض الأساسى لها وذلك قبل قيام الرحلة بوقتٍ كافٍ ويراعى عند وضع هذا البرنامج أن يحدد وقت لأنواع النشاط الأخرى مهما كانت ثانوية بالنسبة للغرض الأساسى للرحلة، ويراعى عند وضع برنامج الرحلة ما يأتى :

(أ) **تحديد موعد قيام الرحلة وعودتها** : ويجب مراعاة هذين الموعدين بدقة فتقوم الرحلة فى موعدها مهما كان عدد الموجودين دون انتظار المتخلفين

ليتعودوا إحترام المواعيد ، وعودة الرحلة فى موعدها أمر بالغ الأهميـــة حتى لا يؤدى التأخير إلى قلق من ينتظرون عودة أعضاء الرحلة.

(ب) **الناحية الثقافية** : تبدأ بمجرد وصول الرحلة إلى مكانها ، فإذا كان الغرض من الرحلة ثقافى يبدأ المشرفون الموكل إليهم شرح معـــالم المكـــان مـــع الربط بينه وبين غيره من المعالم أو الأحداث المهمـــــة ، أمـــا إذا كـــان الغرض من الرحلة غير ثقافى فتبدأ الرحلة بجولة عامة فى مكان الرحلـــة لإعطاء الأعضاء فكرة عنه وذلك قبل أن يندمجوا فى النشاط الذى يحقــق الغرض الأساسى للرحلة فيصعب انتزاعهم منه لتحقيق أى غرض آخر ، ففى رحلة ترويحية إلى القناطر الخيرية مثلاً يمكن زيارة جزيرة الشـــعير أو متحف الرى.

(جـ) الناحية الاجتماعية وهى مهمة جداً فى الرحلات وتشمل :

١- تنمية العلاقات بين الأعضاء بعضهم ببعض وبين الأعضاء والمشرفين على الرحلة.

٢- برامج السمر.

٣- ألعاب التسلية الجماعية.

٤- المسابقات.

٥- الألعاب الرياضية التى تتناسب مع مرحلة النمو ومكان الرحلة.

(د) **الهوايات الخاصة** : يجب أن يتضمن البرنامج وقتاً يتيح للأعضاء إشـــباع هواياتهم الخاصة كالرسم والتصوير وجمع ما يكون فى مكـــان الرحلـــة كالصخور والمعادن والبذور والأزهار ، وأنسب وقت للـــهوايات عقـــب الغذاء مباشرة حيث تكون الحركة غير مرغوب فيها فى هذا الوقت.

١١- الإشراف :

أولاً : قائد الرحلة :

رئيس جماعة الرحلات بالمؤسسة هو قائد الرحلات فإذا لم يوجد فتختار المؤسسة لكل رحلة قائداً ، وقائد الرحلة هو المسئول الأول عن تنظيم الرحلـــة وتنفيذ برنامجها وكل ما يحدث لها ويقدم تقريراً للمؤسسة عن الرحلـــة عقـــب العودة ، ويجب أن تتوافر فى هذا القائد الخبرة بالمكان الذى تقصده الرحلة مـــع

حسن التصرف وسعة الصدر والحلم فى مواجهة المشاكل بجانب الحزم للسيطرة على أعضاء الرحلة خصوصاً إذا ما تعرضوا لخطر ما.

ثانياً : المشرفون :

يختار المشرفون بواقع مشرف لكل ٢٠ عضواً ، ومهمة المشرف مساعدة قائد الرحلة فى كل ما يسنده إليه من أعمال وملاحظة المجموعة الموكل إليه الإشراف عليها وهو مسئول عن سلامتهم من وقت الرحلة حتى عودتها.

ثالثاً : السواعد :

لما كان من الصعب أن يسطر شخص واحد على جماعة من ٢٠ عضواً سيطرة كاملة ، لهذا يحسن أن تقسم كل مجموعة إلى مجموعتين كل منهما عشرة أعضاء على أن يختار من بين العشرة أحد الناضجين ليعاون المشرف فى عمله على أن يتصل به فى كل أمر من أمور الرحلة ويمكن فى الرحلات الطويلة أن يختار ساعد لكل يوم.

وفضلاً عن أن مثل هذا التقسيم يسهل الإشراف على الجماعة ، فهو فى نفس الوقت يساعد على اكتشاف القيادات الطبيعية حتى يمكن العمل على توجيهها وتنميتها.

١٢- التسجيل والمعرض :

التسجيل ضرورى جداً للرحلات ، فهو فضلاً عما يضمه من ذكريات جميلة فإنه يعتبر مرجعاً مهماً للأعوام المقبلة عندما يذهب العضو إلى نفس المكان مرة أخرى ويقارن بين الحالة التى كان عليها وما طرأ عليه من تقدم أو تخلف ويشمل التسجيل :

أ- صور عن الرحلة.

ب- لوحات رسم.

جـ- مقال وصفى أو علمى.

د- عينات من الأشياء الموجودة فى مكان الرحلة.

ويمكن للهيئة المنظمة للرحلة أن تضع صوراً من هذه التسجيلات فى معرض للرحلات يعتبر مرجعاً للأعوام المقبلة.

١٣– الإسعاف الأولى :

لابد من وجود حقيبة للإسعاف فى كل رحلة مهما كانت قصيرة ، أمـــا الرحلات الطويلة فتحتاج إلى إعداد بعض الأدوية التى يحتاج إليـــها لإســعاف الحالات الطارئة كالمغص وارتفاع درجة الحرارة.

١٥– التقارير :

عقب العودة من الرحلة يقدم القائد بالإشتراك مع هيئة الإشراف تقريـــراً عن الرحلة ، وفيما يلى نموذجاً لمحتويات هذا التقرير :

قـــامت : ----------------- برحلة إلى -----------------

بتاريخ : ----------------- وقائدها -----------------

وساعده فى الإشراف عليها : ------------------------------

الاســـــــم	الـــوظيفـــة
١– ------------------	--------------------
٢– ------------------	--------------------
٣– ------------------	--------------------

وقد اشترك فيها عدد ------- عضواً وكانت قيمة الاشـــتراك ---- مليم ---- جنيه أى أن جملة الاشتراكات ---- مليم ---- جنيه وإعانتها المؤسسة بمبلغ ---- مليم ---- جنيه فكانت جملة الإيرادات ---- مليم ---- جنيه وهى تقابل مصروفات الرحلة ، وقد بدأت الرحلة فى الساعة -- -- وكانت وسيلة الانتقال ------- ووصلـــت إلـــى مكان الرحلة الساعة -- --.

برنامج الرحلة ، وقد نفذ برنامج على النحو التالى :

١– ------------------

٢– ------------------

(توضع فقرات البرنامج مرتبة حسب تنفيذها ويلاحظ أن تناول الغـــذاء والهوايات والسمر ضمن فقرات البرنامج).

مدى تعاون هيئة الإشراف مع القائد -------------------------- .

سلوك الأعضاء أثناء الرحلة ومدى استفادتهم منها ------------------ .

مشاكل الرحلة والصعوبات التى اعترضتها --------------------- .

هل حققت الرحلة الغرض منها ------------------------------ .

اقتراحات --- .

التاريخ ---------------- توقيع قائد الرحلة ---------------- .

وهذه التقارير مهمة جدا إذ على ضوئها يمكن تلافى ما قد يكون هناك من نقص فى الرحلات المقبلة كما أنها تعتبر مرجعا للأعوام القادمة.

ثالثا : المعسكرات :

تعتبر المعسكرات وسيلة من وسائل التربية الحديثة تتوفر فيها فرصا طبيعية للترويح وللإندماج مع جماعة تسير وفق أساليب التربية الاستقلالية وتعتمد على طريقة خدمة الجماعة ، وتتميز حياة المعسكرات بالمعيشة الخلوية البسيطة الخالية من التكلف والتى يتفاعل فيها الأعضاء بعضهم مع البعض الآخر.

ويحقق المعسكر لأعضائه أغراضا مختلفة منها اللياقة البدنية والصحة العامة والتكيف الاجتماعى والمعرفة والخبرة وإشباع الهواية وتكوين العادات الصالحة وتفهم الحياة الديمقراطية وتربية الذوق السليم.

أنواع المعسكرات :

هناك أنواع مختلفة من المعسكرات ، **فمنها ما يحدد تبعا لمدة الإقامة فيه ويكون كالآتى :**

١- **معسكر اليوم الواحد : وفيه تخرج الجماعة للمعيشة فى الخلاء لمدة يوم** ويتبعون فى حياتهم النظم المتبعة للمعسكرات.

٢- **معسكر نهاية الأسبوع أو الليلة الواحدة : وهو الذى يبدأ فى يوم وينتهى اليوم التالى.**

٣- **معسكر طويل** : وهو الذى يستمر لأكثر من ذلك.

وهناك أنواع أخرى من المعسكرات تحدد تبعاً **لوظائفها** مثل :

١- **المعسكرات التدريبية** : ويكون الغرض منها تدريب مجموعة من الأفـــراد مهنياً أو رياضياً أو تربوياً.

٢- **المعسكرات الكشفية** : وهى التى تقيمها الجماعات الكشفية للتدريب علـــى برامجها.

٣- **المعسكرات الترويحية** : وهى التى تقام بغرض إستثمار وقت الفراغ فـــى نشاط ترويحى.

٤- **معسكرات العمل** : ويكون الغرض من إقامتها تنفيذ أو إتمام أحد مشروعات الخدمة العامة.

٥- **معسكرات ذات الأغراض الخاصة** : ومنها ما يقام من أجل منـــح الفــرص لبعض المرضى للإستمتاع بحياة طبيعية تحت إشراف هيئة طبية مســئولة ومنها ما يقام لرعاية ذوى العاهات ومنها مـــا يقــام لــذوى المشــكلات الاجتماعية والسلوكية حيث تتاح لهم الفرصة للترويح والعلاج.

الإعداد للمعسكر :

يراعى عند شروع جماعة ما فى إقامة معســكر أن تتخــذ الخطــوات التالية:

١- تحديد الغرض من إقامة المعسكر تحديداً دقيقاً ، إذ على أساس ذلك تحـــدد الوسائل التى تحقق الوصول إلى هذا الهدف من إختيار للموقع إلى تحديـــد مدة المعسكر إلى إعداد للبرامج وغير ذلك.

٢- اختيار مكان المعسكر الملائم لتحقيق الهدف مع مراعاة قربه مـــن مـــوارد المياه وسلامة هذا المكان وسهولة مواصلاته وكونه صحيـــاً وقربـــه مـــن مراكز الخدمات.

٣- تحديد مدة المعسكر ومناهجه وتكاليفه وهيئة الإشراف عليه.

٤- إعداد كافة ما يلزم للمعسكر من أدوات ومهمات.

٥- وضع برنامج المعسكر الذى يتمشى مع الأهداف على أن يكون البرنـــامج مرناً يسمح بالتعديل إذا ما اقتضت ظروف المعسكر ذلك.

٦- إيجاد المستويات اللازمة لإدارة المعسكر والريادة ويحدد مسئولية كل فـرد حتى يقف كل منهم على مهمته ويستعد للقيام بها.

أدوات المعسكر:

الأدوات الضرورية لكل معسكر هى :

١- **أماكن الإقامة والمبيت** : خيام للنوم والأكل والاجتماعات والمخـزن ومـا يلزمها من معدات كمشمع أرضية ، أوتـاد ، حبـال ، بلـط ، جواريـف وفؤوس، مصابيح إنارة ، شمع ، كبريت ، مكنسة وأدوات نظافة.

٢- **أدوات الطبخ والأكل** : موقد ، أوانى للطبـخ والأكـل ، ملاعـق وشـوك وسكاكين ، مناضد ومقاعد ، صابون.

٣- **أدوات ألعاب وتسلية وتدريب** : كور بلوازمها ، مضارب مختلفة ، صفارة، راديو ، مكتبة ، آلات موسيقية.

٤- **أدوات إسعاف** : قطن طبى ، أربطة جبائر ، صبغة يود ، ميركـيروكروم ، أسبرين ، نشادر ، مقص ، كحول أبيض.

٥- **أدوات شخصية** : بطانية ، ملابس نوم ، قمصان وجوارب ، حذاء خفيـف ، بلوفر صوف ، قبعة خفيفة ، سروال قصير (شورت) ، غيارات داخليـة ، أدوات حلاقة وأدوات نظافة شخصية ، أدوات كتابية ، أدوات هوايات.

برامج المعسكرات:

برامج المعسكرات هو وسيلة لتحقيق هدف وليست غاية ، ولذا يقـاس نجاح المعسكر بمدى استفادة الأعضاء من برامجه **ويراعى فى وضع الـبرامج عموماً الأسس الآتية :**

١- أن تتلاءم مع استعدادات وحاجات أعضاء الجماعة وأن تشبع هواياتهم.

٢- أن تعمل على إكسابهم المهارات والخبرات وأن تهيئ فرص النمو لهم.

٣- أن تكون مرنة بحيث يمكن تكييفها لتقابل ميولهم الاجتماعية والثقافية والفنية والرياضية.

٤- أن تتيح مساهمة المشتركين فى وضع هذه البرامج وتحمل أكبر قسط ممكن من مسئوليات تنفيذها.
٥- أن تدرب المشتركين على الإعتماد على النفس وتعويدهم حياة المعســكرات بما فيها من عمل ومرح وتعاون.
٦- أن تعطى الفرصة لكل عضو بالمعسكر للإندماج فى نشــاط خلــوى مــع جماعة.
٧- أن تعطى المجال لكل عضو فى تقييم أعماله وأعمال الجماعة التى ينتمــى تحت توجيه وإشراف.
٨- أن تسمح لكل عضو بإختيار أوجه النشاط الذى يساعد على النمــو البدنــى والعقلى والاجتماعى والنفسى.
٩- أن يتمشى البرنامج مع أهداف المعسكر.

البرنامج اليومى للمعسكر :

يتضمن البرنامج اليومى فى جميع المعسكرات الفقرات التالية :

١- وقت الاستيقاظ ويحدد غالباً بشروق الشمس.
٢- تمرينات رياضية.
٣- تهوية الأماكن وأدوات النوم.
٤- الإغتسال.
٥- تناول وجبة الإفطار.
٦- تحية العلم وتعليمات عن برنامج اليوم وملاحظــات عــن التفتيــش علــى المعسكر.
٧- برامج النصف الأول من اليوم ، وتحدد هذه البرامج حسب نوع المعسكر.
٨- تناول وجبة الغذاء ثم راحة إجبارية تحدد غالباً بساعتين.
٩- برامج النصف الثانى من اليوم.
١٠- نشاط حر حتى وجبة العشاء.
١١- تناول العشاء.
١٢- نشاط ترويحى : سمر ، سينما ، مسرح.
١٣- النوم وهدوء تام.

وفيما يلى نموذج لبرنامج يومى لمعسكر شاطئ :

٦,٠٠	صباحاً	استيقاظ
٦,٤٥ – ٧,٣٠	صباحاً	تمرينات الصباح وسباحة على الشاطئ.
٨,٠٠	صباحاً	تناول الإفطار.
٨,٤٥	صباحاً	التفتيش على أماكن النوم.
٩,٠٠	صباحاً	تحية العلم وقراءة برنامج وتعليمات اليوم.
٩,١٥ – ١٠,١٥	صباحاً	نشاط ثقافى (محاضرات وندوات).
١٠,٣٠ – ١,١٥	صباحاً	سباحة.
١,٣٠	بعد الظهر	تناول الغذاء.
٢,٠٠ – ٤,٠٠	بعد الظهر	راحة إجبارية بالمعسكر .
٤,٠٠ – ٥,٠٠	بعد الظهر	نشاط رياضى (ألعاب ومباريات) .
٥,٣٠ – ٧،٤٥	مساءً	جولة حرة.
٨,٠٠	مساءً	تناول العشاء.
٨,٤٥ – ١٠	مساءً	نشاط ترويحى (سينما – سمر) .
١٠,٣٠	مساءً	هدوء تام ونوم .

تنظيم المعسكر :

١- يقسم المعسكر إلى جماعات متجانسة (كل جماعة مكونة من ٤ – ٨ أفـــراد يقيمون فى خيمة واحدة) وتختار كل جماعة رئيساً لها.

٢- يمثل هؤلاء الرؤساء فى مجلس إدارة المعسكر ويشـــتركون فـــى وضـــع البرامج والمسابقات ونظام التغذية وغير ذلك من النشاط العـــام للمعســـكر ويقوم كل منهم بتنفيذ ما يستقر عليه رأى مجلس الإدارة بالنسبة لجماعته.

٣- يشكل مجلس الإدارة لجاناً لمباشرة وتنفيذ البرامج والخدمات التى يتطلبـــها المعسكر مثل :

لجنة التغذية : وتشرف على إعداد الطعام وتقديمه فى مواعيده.

اللجنة الثقافية : وتشرف على المكتبة وتنظيم المحاضرات.

اللجنة الرياضية : وتشرف على المسابقات الرياضية والمباريات.

اللجنة الاجتماعية : وتشرف على الرحلات والحفلات.

لجنة الخدمة العامة : وتقوم بالإشراف على نظافة المعسكر وتنظيم عملية الاستعلامات والزيارات والمهرجانات.

٤- توزع الجماعات على الأعمال الدورية بالمعسكر بطريق نظام الدورى بين المجموعات بحيث تتناوب الأعمال الدورية اليومية فتتاح بذلك الفرص لجميع المشتركين بالإشتراك فى تلك الأعمال ، على أن تنشأ سجلات لذلك بحيث يخصص لكل عمل سجل خاص به يدون فيه أسماء المجموعة التى ستقوم بالعمل اليومى المحدد لها وجميع النواحى التى قامت بها فى هذا العمل خلال اليوم.

والدوريات المطلوبة بالمعسكر هى :

(أ) الدورى العام : والأعمال الخاصة به وهى :

١- يبدأ عمل الدورى مع موعد استيقاظ المعسكر حيث يتولى عملية إيقاظ الأعضاء وحث الجميع على الإستعداد لأداء تمرينات الصباح.

٢- أعمال الحراسة النهارية بالمعسكر وتكون بالتناوب بين أعضاء الدورى العام وتبدأ مع موعد استيقاظ المعسكر وتنتهى مع موعد النوم.

٣- ملاحظة تنفيذ البرنامج اليومى للمعسكر فى مواعيده المحددة وتنبيه دورى الإذاعة لإعلان عنه.

٤- الإعداد لتحية العلم ورفعه فى الصباح وخفضه عند الغروب.

٥- القيام بأعمال النظافة العامة للمعسكر وملاحظة تهوية أماكن النوم وترتيب الفراش وتجميل المعسكر والإشراف على نظافة مرافقه.

٦- ترتيب دورى منهم للقيام بالأعمال الخاصة بإدارة المعسكر مثل توزيع البريد وإرسال خطابات الأعضاء والرد على المكالمات التليفونية وتسلم وتسليم الغسيل ... الخ.

٧- الإعداد لبرامج السمر والسينما والتمثيل.

٨- تنظيم وإعداد الأدوات الخاصة بنواحى شغل أوقات الفراغ والتربية الرياضية والمباريات.

٩- إنشاء سجلات خاصة بكل نوع من أنواع النشاط الذى يقومون به ويدون فى كل سجل أولاً بأول جميع الأعمال ، ويقوم رئيس الدورى العام فى نهايــــة اليوم بتقديم السجلات للمشرف الاجتماعى الذى يقوم بالإطلاع عليها وإبداء ملاحظاته عنها ويسلمها فى اليوم التالى لرئيس الدورى العام لهذا اليوم.

(ب) دورى الاستعلامات : وأعماله هى :

١- إعداد سجل بأسماء أعضاء المعسكر مرتبين حسب ترتيب إقامتهم فى أماكن النوم ومبين فيه عنوان كل منهم طبقاً لما هو مدون بالبطاقــــة الشــخصية الخاصة بكل عضو وذلك للاستعانة بها فى عملية الاستعلامات والنواحــــى الأخرى التى تحتاجها إدارة المعسكر.

٢- إعداد سجل خاص يدون به أسماء الزائرين ومن يسأل عنهم بتوقيت زمنى.

٣- ترتيب دورى منهم بالتناوب يكون من عضويـــن علـــى الأقـــل لإســـتقبال الزائرين وإعداد مكان خاص بالانتظار وتبليغ العضو المطلوب وإحضـــاره إلى الزائر وذلك طول اليوم المكلف فيه الدورى بالعمل.

٤- إعداد نشرة يومية عن الإستعلامات تذاع فى وقت يحدد بواسطة المشـــرف المختص بهم.

(جـ) دورى المكتبة والمجلة : والأعمال الخاصة به كالآتى :

١- إنشاء سجل خاص بالمكتبة يدون به مجموعات الكتب والنشرات والمجـلات والصحف الموجودة بها.

٢- إعداد محتويات المكتبة لتكون فى متناول الأعضاء للإطلاع عليها فى وقـت الفراغ.

٣- عمل سجل خاص بالإستعارات الخارجية ولا يسمح بها لأكثر من يوميـــــن على أن يوقع العضو عند إستلامه فى الخانة الخاصة بذلك ثم يوقع العضــو عند رده الكتاب المستعار والتأكد فى اليوم قبل الأخير من أن الجميـــع قــد ردوا ما سبق إستعارته من كتب أو مجلات قبل مغادرتهم المعسكر.

٤- شراء الجرائد والمجلات اليومية وعرضها بالمكتبة لإطلاع الأعضاء.

٥- تلخيص أهم الأنباء لإذاعتها يومياً بإذاعة المعسكر المحليـــة فـــى الوقـــت المخصص لها.

٦- الإعلان عن إعداد مجلة المعسكر وجمـــع الموضوعـــات مـــن الأعضـــاء وإعدادها للنشر بعد تبويبـــها علـــى أن تكـــون مشـــتملة علـــى الأخبـــار والموضوعات الخاصة بحياة المعسكر ونشاطه وإخراجها فى الثوب اللائـق بها.

٧- الإشراف على إعداد لوحات الإعلانـــات الخاصـــة بالمعســـكر وعـــرض الموضوعات عليها بعد موافقة المشرف المختص.

(د) دورى الإذاعة : والأعمال الخاصة به كالآتي :

١- الإشراف على حفظ وسلامة استعمال الأجهزة الخاصة بالإذاعة.

٢- إذاعة التعليمات التى تصدر عن إدارة المعسكر ، كتابـــة وإذاعـــة نشـــرة الأخبار المحلية التى يعدها دورى المكتبة.

٣- إعداد نشرة يومية يحدد وقت لإذاعتـــها وتكـــون خاصـــة بالاســـتعلامات والخطابات والتلغرافات وأهم أنباء المعسكر.

٤- إذاعة المحاضرات المقررة فى البرنامج وإعداد برنامج إذاعـــى ترويحـــى يشترك فيه أعضاء المخيم والإعلان عن أوجه النشاط وبرامج المعسكر فى مواعيدها.

(هـ) دورى الإسعاف : والأعمال الخاصة به كالآتي :

١- إسعاف الحالات البسيطة الطارئة التى تحدث بالمعسكر.

٢- تحويل الحالات التى تدعو إلى علاج إلى أقرب مستشفى مختص ومرافقتـها وتقديم تقرير عنها وموالاة زيارتها يومياً.

٣- إعداد سجل فيه جميع الحالات وما اتخذ فيها من إجراءات وأنواع وكميـــة الأدوية المنصرفة.

٤- مساعدة الطبيب الزائر فى الكشف على المرضى وإستلام الدواء الخـــاص بهم.

٥- الإشراف على المكان المخصص للمستشفى بالمعسكر وتولى تنفيذ تعليمات الطبيب الزائر الخاصة بالعلاج من حيث الدواء والتغذية للمقيمين به والتى تستدعى حالتهم النقل إلى مستشفى خاص.
٦- تقديم تقرير يومى للمشرف المختص عن الحالات التى أسعفت والحالات المرضية والحالات التى استدعى نقلها إلى المستشفيات المختصة.

(و) دورى المطبخ والمطعم : والأعمال الخاصة بها هى :

١- المعاونة فى إستلام مواد التغذية اليومية للوجبات الثلاث كل فى موعده تحت إشراف المعاون والمشرف المختص.
٢- المساعدة فى أعمال المطبخ وإعداد الطعام.
٣- ملاحظة نظافة المطبخ الدائمة وأدواته وكذا المطعم بعد الإنتهاء من تناول الطعام.
٤- المساعدة فى إعداد موائد الطعام طبقاً للنظام الذى يضعه المشرف المختص.
٥- ملاحظة أعضاء المعسكر فى المطعم كل فى مكانه وتقديم الخدمات اللازمة لهم وقت تناول الطعام.

هذا إلى جانب ما يراه مجلس إدارة المعسكر من لجان أخرى للدورى تتعلق بخدمات أخرى تتطلب تعاون الأعضاء ، ويشرف على كل نوع من هذه الخدمات رائد من هيئة الإشراف.

إدارة المعسكر :

تعتبر ريادة المعسكر مهنة وعلم تتطلب الخبرة والدراية ، فالرائد الناجح هو الذى يعرف فلسفة المعسكرات وأهدافها ويلم بالشروط الأساسية لإختيار الموقع المناسب وطرق إدارة المعسكر وما يتعلق بها من ميزانية ومسجلات وتقارير وتحمل مسئولية التوجيه والإشراف على شئون البرامج كالتنظيم والتقييم وتعيين لجان الأعمال المختلفة وتحديد اختصاصات ومسئوليات هيئة الإشراف وخلق العلاقات الطيبة بين الأعضاء.

ولكل معسكر مدير يعاونه طائفة من الرواد والسواعد لمعاونته فى أعمال المعسكر الإدارية والفنية المختلفة.

الأسباب التى تدعو إلي حب أو كراهية أوجه نشاط البرنامج

أولاً : بعض الأسباب التى تدعو إلى حب أوجه نشاط البرنامج :

١- شعور الفرد بالراحة والسرور والحرية نتيجة لإشتراكه فى أوجه نشاط البرنامج المختلفة.

٢- التخلص من الطاقة الجسمية والإنفعالية ، فحركات الجسم المختلفة وتعبير الفرد عن مشاعر الخوف وحب العدوان والأمل والسرور فى أثناء ممارسته للنشاط ، كل ذلك يساعده على التخلص من طاقته الجسمية والانفعالية ويشعر بالراحة.

٣- شعور الفرد بالقوة نتيجة لقدرته على السيطرة على حركات جسمه حين يمارس ألوان النشاط التى تتطلب المهارات الجسمية ، وكذلك قدرته على السيطرة على يديه عند ممارسة الأشغال الفنية ، والسيطرة على المواد والخامات عند قيامه بأوجه النشاط التى تحتاج إلى الخشب والفخار والرسم بالأصابع والمعادن والقماش.

٤- تخلص الفرد من الحقائق الواقعية التى لا يمكنه التخلص منها فى حياته العادية واستخدام خياله والتعبير عنها فى أثناء ممارسة أوجه النشاط المختلفة كالتمثيل والموسيقى وتأليف القصص.

٥- تتيح بعض أوجه النشاط الفرصة لإشباع روح المخاطرة ، لذلك نرى بعض الأفراد يفضلون ممارسة الألعاب الجديدة الصعبة التى تحتاج إلى تفكير وجرأة.

٦- تتيح بعض أوجه النشاط الفرصة للشعور بالأمن ، فبعض الأفراد يفضلون ممارسة النشاط المألوف لهم من ناحية الشكل والمهارة والقواعد ، وبذلك يشعرون بدلاً من المخاطرة عند ممارستهم للأنشطة الجديدة التى لم يسبق لهم معرفتها من قبل.

٧- إتاحة الفرصة لمعرفة أشخاص جدد ، وإتخاذ أصدقاء جدد ، ومقابلة الحاجة إلى الانتماء والصداقة ، وغير ذلك من الحاجات الأساسية لنمو الفرد.

٨- إرتباط النشاط فى الماضى بخبرات سارة مع الزملاء والأصدقاء والأسرة والمدرسين والأخصائيين الإجتماعيين وغيرهم.

٩- أن تشبع أوجه النشاط بعض الرغبات والميول واللذات ، كالذة الإبداع والمغامرة والشعور بالتقدير والنجاح والإنجاز وإشباع المشاعر الوجدانية والعاطفية (١: ٢٢٢).

ثانياً : بعض الأسباب التى تدعو إلى كراهية أوجه نشاط البرنامج :

١- هناك بعض الأفراد من أصحاب الأفكار المحدودة الذين يعتبرون أن الإشتراك فى أوجه النشاط مضيعة للوقت ، ويجب ألا يمارسون إلا النشاط الذى يزيد من معلوماتهم ومعرفتهم.

٢- تعرض الأفراد لخبرات سابقة غير سارة فى أثناء ممارستهم للنشاط ، خاصة إذا كان النشاط أعلى من قدراتهم ومهاراتهم الجسمية أو العقلية.

٣- يكره بعض الأفراد النشاط الذى يحتاج إلى التحليل والتفكير كألعاب التخمين والألغاز.

٤- يكره البعض النشاط الذى يحتاج إلى القياس الدقيق والدقة والصبر والتركيز والتكرار ، لأن ذلك يضايقهم وسرعان ما يشعرون بالملل.

٥- يكره بعض الأفراد لمس بعض المواد والخامات كالخشب والفخار والصلصال والمعادن وغير ذلك.

٦- يكره بعض الأفراد النشاط الذى يدعو إلى تكمله قصة أو حديث لأن ذلك قد يحرجهم أمام زملائهم.

وبدراسة الأسباب التى تدعو إلى حب أو كراهية أوجه نشاط البرنامج السابق ذكرها نجد أنها تتميز بالإختلاف والتعارض ، فنفس العوامل قد تكون سبباً فى حب النشاط أحياناً وكراهيته أحياناً أخرى ، والمهم أن يكون أخصائى الجماعة مدركاً وواعياً لهذه الحقيقة ، وأن يقوم بدراسة الأفراد ومعرفة حاجاتهم ورغباتهم الحقيقية ، كى يستطيع أن يساعدهم على وضع برنامج يشبع حاجاتهم ويقابل رغباتهم ويحقق أهدافهم (١: ٢٢٣).

عوامل فشل البرنامج :

هناك عوامل كثيرة قد تؤدى إلى فشل البرنامج ، هذه العوامل قد تعود إلى الأعضاء أو الجماعة أو البرنامج نفسه أو الأخصائى أو المؤسسة.

أولاً : العوامل التى تتصل بالأعضاء :

١- اختلاف الفروق بين أعضاء الجماعة اختلافاً كبيراً مما قد يؤدى إلى عدم إيجاد رأى جماعى للجماعة ككل.

٢- اختلاف المستويات الثقافية والإجتماعية والإقتصادية لأعضاء الجماعة مما قد يؤدى إلى عدم تكوين علاقات اجتماعية سليمة بينهم.

٣- اختلاف ميول الأعضاء بما لا يتفق وبرامج المؤسسة .

٤- انضمام بعض الأعضاء للجماعة دون الإقتناع بأهداف المؤسسة التى تضم الجماعة.

٥- انتشار الفردية بين أعضاء الجماعة.

٦- التفاوت فى سن الأعضاء.

ثانياً : العوامل التى تتصل بالجماعة :

١- كبر حجم الجماعة لدرجة لا يمكن معها إشتراك أكبر عدد من أعضائها فى ممارسة البرامج وكذلك لا يتمكن الأخصائى من ملاحظاتهم.

٢- عدم إتفاق الجماعة على البرنامج وعدم الإعداد له.

٣- عدم وضوح الهدف من البرنامج.

٤- عدم تحقيق رغبات الجماعة ومقابلة حاجات أعضائها عن طريق البرنامج.

٥- عدم إدراك الجماعة لما تقوم به من عمل أو عدم قدرتها على تقييم أعمالها.

٦- عدم تقبل الجماعة للأخصائى أو المؤسسة.

ثالثاً : عوامل تتصل بالبرنامج :

١- الشعور بالملل سواء من طول البرنامج أو قصره.

٢- عدم تجدد وتنوع البرامج.

٣- عدم مراعاة البرنامج لحاجات وخصائص كل مرحلة من مراحل النمو وما يناسب كل منها من برنامج.

٤- عدم تحقيق البرنامج لرغبات أعضاء الجماعة.

رابعاً : عوامل تتصل بالأخصائي :

١- عدم تدريبه تدريباً مهنياً كافياً وقلة تجاربه السابقة فى العمل مع الجماعات.
٢- ضيق أفق الأخصائى مما يجعله غير قادر على فهم أعضاء الجماعة كأفراد أو الجماعة ككل.
٣- عدم قدرة الأخصائى على دراسة وفهم وتوجيه ديناميكية الجماعة.
٤-عدم إلمام الأخصائى ببرامج الجماعة وما يتناسب منها للجماعة التى يعمل معها.
٥- عدم قدرته على تكوين علاقة مهنية مع أعضاء الجماعة.
٦- عدم اهتمامه بوسائل التسجيل أو استعماله لها.
٧- عدم أو قلة إطلاعه على الجديد فى مجال خدمة الجماعة.
٨- عدم قدرته على إستثمار موارد وإمكانيات المؤسسة فى إضافة أنشطة جديدة إلى برامج الجماعة.

خامساً : عوامل تتصل بالمؤسسة :

١- عدم توافق موارد المؤسسة مع إحتياجات أعضاء الجماعة.
٢- عدم كفاية إمكانيات المؤسسة لسد احتياجات الجماعة وتحقيق رغباتها.
٣- عدم الربط بين المؤسسة والمجتمع وعدم الإتصال به عن طريق برامجها.
٤- عدم وجود الخبرة الفنية داخل المؤسسة.
٥- عدم وجود الإشراف الكافى داخل المؤسسة.

تقويم البرنامج فى خدمة الجماعة :

لاشك أن البرنامج هو أحد الوسائل التى تستخدم فى مؤسسات خدمة الجماعة لتحقيق أهدافها وأغراضها ، والذى يجب أن يفى بحاجات ورغبات المشتركين فيه ، وفيما يلى بعض الأسئلة للاسترشاد بها عند تقويم البرنامج فى المؤسسة :- (٥: ٤٥ – ٤٦)

١- هل للمؤسسة سجلات عن أنواع البرامج التى تقدم للبيئة ؟
٢- هل للمؤسسة لجنة لتصميم البرنامج العام ؟
٣- هل تنفذ المؤسسة معظم برامجها عن طريق الجماعات ؟

٤- هل يشترك الأعضاء فى وضع البرنامج ؟
٥- هل يقوم الأعضاء بتنفيذ ما يضعونه ؟
٦- هل أهداف البرنامج واضحة وتحقق أهداف وأغراض الجماعة ؟
٧- هل أهداف البرنامج واضحة وتحقق أهداف وأغراض المؤسسة ؟
٨- هل أهداف البرنامج ناتجة عن الدراسة المستمرة لحاجات ورغبات الأعضاء ؟
٩- هل البرنامج مرن ليواجه الظروف الطارئة ؟
١٠- هل البرنامج متنوع وتقدمى ؟
١١- هل البرنامج محقق لحاجات البيئة ؟
١٢- هل البرنامج محقق لحاجات ورغبات الأعضاء ؟
١٣- هل تساعد أوجه نشاط البرنامج على الخلق والابتكار ؟
١٤- هل هناك توازن بين أوجه النشاط الخاصة بالفرد والجماعة ؟
١٥- هل يتطور البرنامج ويتدرج من السهل إلى الصعب حتى يلائم تطور ونمو الأفراد والجماعة ؟
١٦- هل موارد البيئة والمجتمع المحلى تستخدم عند وضع وتصميم وتنفيذ البرنامج ؟
١٧- هلى تسود روح الديمقراطية عند وضع البرنامج ؟
١٨- هل يشجع البرنامج اشتراك الأعضاء فى حياة المؤسسة والمجتمع المحلى؟
١٩- هل للمؤسسة مقاييس تستخدم دورياً لتقويم البرنامج ؟
٢٠- هل توضع القوى الاجتماعية للمجتمع المحلى موضع الإعتبار عند وضع البرنامج ؟
٢١- هل يوفر البرنامج لأعضاء الجماعة أقصى فرصة ممكنة للتعاون والاختيار واتخاذ القرارات وتحمل المسئولية ؟
٢٢- هل خبرات البرنامج موجهة إلى الميادين الكبرى للحياة الإنسانية ؟

مراجع الفصل :

١- محمد شمس الدين أحمد : **العمل مـــع الجماعــات فـــى محيــط الخدمـــة الاجتماعية**، القاهرة ، مطبعه يوم المستشفيات ، ١٩٨٦.

٢- إبراهيم بيومى مرعى ، نصيف فهمى منقريوس ، محمد الظريف ســـعد : **العمليات الأساسية فى العمل مع الجماعات** ، كلية الخدمـــة الاجتماعيـــة ، جامعة حلوان ، ١٩٨٩.

٣- أنيس عبد الملك ، **خدمة الجماعة والريادة** ، الطبعة الثانيـــة ، القـــاهرة ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٦٤.

٤- محمد شمس الدين أحمد وآخرون : **دراسات فى خدمـــة الجماعـــة** ، كليـــة الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٨.

٥- نبيل إبراهيم أحمد : **عمليات الممارسة فى خدمة الجماعة** ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، ٢٠٠٢.

٦- محمد الظريف سعد محمد : **قراءات ودراسات فى العمل مع الجماعـــات** ، الجزء الثالث ، القياس والأشراف ، ٢٠٠٣.

7- Konopka, Gisela : Social Group Work, A Helping Process, second Ed., Englewood Cliffs, New York, Prentice Hall, 1972.

8- Lawarnce, Shulman : Program in Group Work, New York, University Press, Tasco Publishers, New York, 1971.

9- Ronald W., Toslland and Rives : An Introduction To Group Work Practice, New York, Macmillan Publishing Company, 1985.

10- Trecker, Harleigh B. : Social Group Work, Principles and Practice, Chicago, Association press, 1975.

11- Middleman, Ruth R. : The non Verbal Method in Working with Groups, New York, Association Press, 1968.

الفصل الثانى

التســـــــــجيل

التســـجيل

يعتبر التسجيل من أهم المسئوليات بالنسبة لأخصائى خدمة الجماعة وهو من أهم العمليات التى تقوم الجماعة والأخصائى والمشرف بها لما لها من أهمية بالغة فى الدور الذى يقوم به كل منهم وكذلك فى الغرض الذى من أجله تكونت الجماعة والمؤسسة التى تضم الجماعة وكذلك المجتمع المحلى المحيط بالمؤسسة.

"ويعرف التسجيل على أنه عملية تدوين الحقائق والمعلومات لفظية كانت أم رقمية بكافة الوسائل التى تكفل حفظها لإستخدامها فى قياس نمو وتطور كل من الفرد فى الجماعة والأخصائى والجماعة ككل وكذلك لمساعدة المؤسسة على أن تؤدى وظيفتها بكفاءة أفضل بالنسبة للأعضاء وللجماعات وللمجتمع الذى تخدمه هذه المؤسسة " (١ : ١٤٩).

ويشمل التسجيل رسم خطة البرنامج ووضع الأسس التى يقوم عليها البرنامج لتحقيق الأهداف التى من أجلها وضع هذا البرنامج ، وأيضا أثناء عملية التنفيذ التى تقوم بها الجماعة بمساعدة الرائد للوصول عن طريقها إلى إشباع الرغبات والميول ومقابلة الحاجات التى بها تنمو الجماعة وتتطور .

أغراض التسجيل (١ : ١٤٩ - ١٥٣) :=

١- قياس نمو وتطور الفرد داخل الجماعة :-

فمما لاشك فيه أن التسجيل يساعد أخصائى خدمة الجماعة على قياس نمو وتطور الفرد داخل الجماعة ، ومعرفة الفروق الفردية بين الأعضاء ، ومعاملة كل منهم حسب حاجاته وقدراته واستعداداته . ويساعد التسجيل أيضا على الوقوف على نوع العلاقات بين أعضاء الجماعة والمشاكل التى قد تعترض كل منهم ، وكذلك يساعد على تقوية روح التعاون بين الأعضاء .

٢- قياس نمو وتطور الجماعة ككل :-

يساعد التسجيل على دراسة الجماعة وقياس نموها وتطورها كوحدة قائمة بذاتها والوقوف على مميزات الجماعة ككل وما يتخلل أعضائها من

فروق. وكذلك يساعد التسجيل فى التعرف على نوع الجماعة من حيث تـــاريخ تكوينها وشروط الإنضمام إليها والنشاط الذى تمارسه . وكذلك يساعد التســجيل فى التعرف على مستوى أعضاء الجماعة الاقتصادى والثقافى ومعرفـــة مـــدى تطور الجماعة ونموها، والتأكد من مدى ما حققته البرامج لمقابلـــة احتياجـــات أعضاء الجماعة كأفراد والجماعة ككـــل ، ومـــدى تقبـــل الجماعـــة للـــبرامج والأخصائى والمؤسسة ، وكذلك معرفة مدى العلاقات بين الجماعة والجماعـــات الأخرى ، سواء بالمؤسسة أو المجتمع الذى تخدمه المؤسسة . ويساعد التســجيل أيضاً فى دراسة ديناميكية الجماعة ومعرفة مدى تماسكها أو تفككها ، والمشـــاكل التى تتعرض لها ومعرفة الشلل التى كونت داخل الجماعة .

٣- قياس نمو وتطور أخصائى الجماعة :-

يساعد التسجيل أخصائى الجماعة على تحليل المواقف الجماعية التـــى تتعرض لها الجماعة ودوره فى هذه المواقف . وبذلك يزداد الأخصـــائى فـــهماً لنفسه ودوره مع الجماعة .

والتسجيل يساعد الأخصائى على التزود بالخبرات والمـــهارات التـــى تعاونه فى عمله مع الجماعة ويساعده أيضاً على معرفة مـــدى نمـــو أعضـــاء الجماعة وتطورهم ، وكذلك تفهمه لرغباتهم واحتياجاتهم . كمـــا أن التســـجيل يساعد الأخصائى على معرفة نواحى الضعف فى البرامج فيعمل على تقويتـــها ونواحى القوة فيعمل على الاستفادة منها لصالح أعضاء الجماعة .

ومن فوائد التسجيل أيضاً مساعدة الأخصائى على نقد ذاته وتقييمها حتى يستطيع تأدية مسئولياته قبل الجماعة بطريقة أكـــثر إدراكـــاً وفـــهماً لموقفـــها وعلاقات أعضائها به . كما أن التسجيل يساعد الأخصائى على ربط جماعتـــه بالجماعات الأخرى بطريقة مبنية على تفهمه نوع العلاقـــات بينـــهم ويســـاعد التسجيل الأخصائى الجديد فى معرفة مدى ما حققه زميله السابق من أغـــراض الجماعة فيعمل على استكمالها بجانب معرفته للمرحلة التى تمر بـــها الجماعـــة ومدى تطورها .

٤- مساعدة المشرف على تأدية دوره بنجاح :-

يعتبر التسجيل من أهم الوسائل التى تساعد المشرف على تأديـــة دوره بنجاح ، فبواسطة التسجيل يمكنه الوقوف على درجة نمو وتطــور الأخصــائى ودوره مع الجماعة . كذلك يعتبر التسجيل مادة حية للمناقشة فى الإجتماعـــات الإشرافية التى تعقد بين المشرف وأخصائى الجماعة وتمكن المشرف من تزويد الأخصائى بالمعلومات المهنية والمهارات اللازمة عن طريق مناقشة المواقـــف المختلفة التي يبرزها التسجيل والتى تساعد المشرف على معرفة الأخطاء التـــى وقع فيها الأخصائى فيقوم بشرحها له وتصحيحها عن طريق العلاقة الإشرافية

ويساعد التسجيل المشرف على أن يقف على مـــدى تحقيــق أغــراض المؤسسة عن طريق برامجها وخدماتها فيمكنه أن يعدل فيها لتناســـب أعضـــاء الجماعات والمؤسسات والمجتمع .

ويعطى التسجيل للمشرف مادة موضوعية تمكنه من كتابـــة التقـــارير العامة للمؤسسة سواء أكانت شهرية أم سنوية .

٥- تقييم وظيفة المؤسسة وخدماتها :-

يعتبر التسجيل الوسيلة التى تستطيع المؤسسة عن طريقه عرض بيـــان خدماتها للمجتمع الخارجى وكذلك الوسيلة لإتصال المؤسسة بالهيئات الخارجيـــة للتعاون معها وكسب ثقتها وتعضيدها .

ويساعد التسجيل إدارة المؤسسة على تقييـــم خدماتـــها التـــى تؤديـــها لأعضائها وللجماعات المكونة ولأعضاء المجتمع المحلى ومعرفة ما إذا كـــانت هذه الخدمات متفقة مع أغراض ووظيفة المؤسسة .

ويساعد التسجيل إدارة المؤسسة على تقييم عملها والسياسة المرســـومة لتأدية هذا العمل والكشف عن أحسن الوسائل التى تساعدها فى توصيل خدماتـــها على أكمل وجه .

ويعتبر التسجيل أيضاً وسيلة المؤسسة لكتابة التقارير الشهرية والســنوية بما تحويه من إحصاءات عن الأعضاء وأنواع البرامج التى مارســوها ومـــدى

تحقيق هذه البرامج لحاجات الأعضاء والجماعات والعوامل التى تعترض ذلــك سواء أكانت مادية أو غير مادية .

٦- اكتشاف الحالات الفردية ومساعدتها : -

يساعد التسجيل أخصائى الجماعة على اكتشاف بعض الحالات الفرديــة والتى لا تستطيع التكيف مع خدمات المؤسسة أو الأخصائى أو أعضاء الجماعة التى ينضمون إليها فيمكن العمل معهم كأفراد لهم مواقف خاصة تحتــاج إلــى المساعدة لإعادة تكيفهم مع خدمات المؤسسة حسب قدراتــهم واحتياجاتــهم أو تحويلهم لأخصائى خدمة الفرد .

٧- تدريب الأخصائيين والمتطوعين الجدد : -

يساعد التسجيل فى تدريب الأخصائيين الاجتماعيين الجــدد ، وكذلــك المتطوعين فى مؤسسات العمل مع الجماعات ، سواء أكانوا طلاباً من معــاهد الخدمة الاجتماعية أو غير ذلك .

فيمكن عن طريق التقارير الدورية ومناقشتها مــع المشــرف الــتزود بالخبرات والمهارات والمعلومات التى تساعد هؤلاء على تفهم وإدراك دورهــم مع الجماعات التى يعملون معها . وتساعدهم على التصــرف فــى المواقــف الجماعية التى تصادفهم وتعطيهم القدرة على تحليلها .

٨- تقييم البرنامج : -

يساعد التسجيل فى تقييم البرامج التى تستخدمها الجماعة فى ممارســة نشاطها فالتقارير الدورية والتحليلية تعطينا مدى اســتجابة أعضــاء الجماعــة للبرامج ومحتوياتها . وكذلك المبادئ والأساليب التى اســتخدمت فــى تصميــم وتنفيذ هذه البرامج ومدى مقابلتها لحاجات ورغبات الأعضاء المتغيرة ، وكذلـك مدى ملاءمتها لمرحلة نمو الجماعة ودور الجماعة فى رسمها وتنفيذها ، إلــى غير ذلك مما يساعد على معرفة فى أى طريق تسير هذه الجماعة .

٩- اختبار مبادئ طريقة خدمة الجماعة : -

من المعروف أن مبادئ خدمة الجماعة ديناميكية ومتطورة ، ويساعد التسجيل على معرفة مدى صلاحية هذه المبادئ عند التطبيق ومدى صحتها وعن طريق ذلك نتوقع أن تظهر مبادئ جديدة لطريقة العمل مع الجماعات أكثر رسوخاً فى قاعدتها العلمية المستمدة منها .

١٠- المساعدة فى الدراسة والبحث : -

يعتبر التسجيل وسيلة هامة من وسائل البحث والدراسة فالتقارير وما تحويه من معلومات وبيانات وإحصاءات تساعد المهتمين بالعمل مع الجماعات فى الاستعانة بمحتويات هذه التقارير فى البحوث والدراسات التى يجرونها للاستفادة من خبرات الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات .

١١- التعرف على المؤسسة : -

تتيح التقارير الإحصائية والرسوم البيانية الفرصة للأشخاص الذين يزورون المؤسسة للتعرف عليها وعلى خدماتها ووظيفتها بطريقة سهلة وبأقل جهد ممكن .

وسائل التسجيل : -

يستخدم أخصائى خدمة الجماعة ثلاث وسائل فى تسجيل عمله مع الجماعة ، وهى :- (٥ : ٢٥٥ - ٢٧٥)

١- الرسوم البيانية .

٢- المقاييس الاجتماعية .

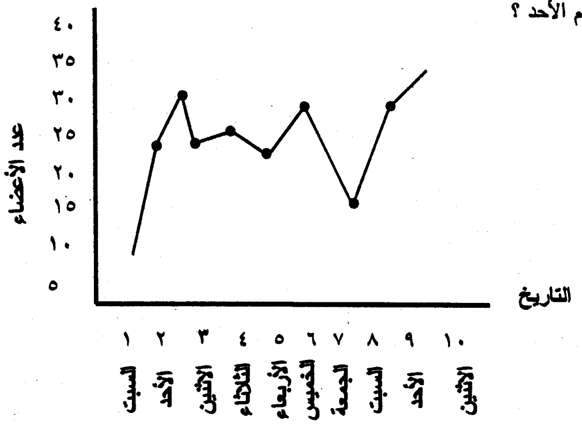
٣- التقارير .

وسنحاول مناقشة كل من هذه الوسائل ببعض الشرح والتحليل .

أولاً : التسجيل عن طريق الرسوم البيانية :

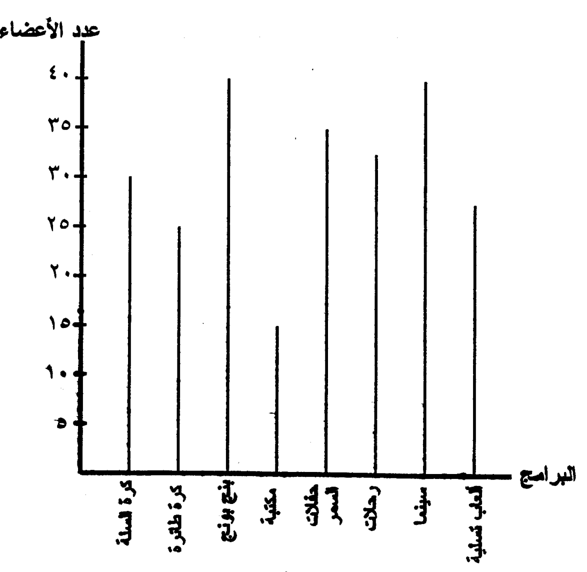
يعطى التسجيل عن طريق الرسوم البيانية صورة واضحة عن نشاط أعضاء الجماعة ومدى إقبالهم على برامجها ونسبة تردد الأعضاء على المؤسسة وغير ذلك . وتسجيل هذه الرسوم مرة كل شهر أو سنة . ومن الرسم

التالى يمكن ملاحظة أن تردد الأعضاء يبلغ مداه أيام الأحد بينما ينخفض أيـــام السبت . وهنا يبحث أخصائى الجماعة عن سبب ذلك ، فقد يعود إلى أن أعضاء الجماعة من بين تلاميذ المدارس الابتدائية أو الإعدادية وينصرفون متأخرين من مدارسهم . فهل حاول الرائد تأخير مواعيد المؤسسة بما يتناســب مــع موعــد خروجهم من المدرسة ؟ أو هل تعود زيادة التردد أيام الأحد إلى تقديم برنـــامج معين ؟ وهل إذا تكرر تقديم هذا البرنامج أيام السبت ترتفع نسبة التردد مثلـــها أيام الأحد ؟



شكل رقم (١) يوضح تردد أعضاء الجماعة على المؤسسة

ومن الرسم رقم (٢) يتضح لنا أن أغلب أعضاء الجماعة يقبلون علـــى البنج بونج والرحلات ، يتلو هذا حفلات السمر والسينما ثم كرة السلة وألعـــاب التسلية ثم الكرة الطائرة وأخيرا المكتبة . أى أن البرامج الثقافية هى أقل البرامج إقبالا من أعضاء الجماعة .



شكل رقم (٣) يبين إقبال أعضاء الجماعة على البرامج

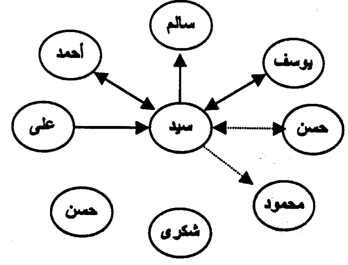
وهنا نتساءل : هل يعود ذلك إلى أن طلاب المدارس يبتعدون عن المكتبة لمللهم من الدراسة والإطلاع المستمر طوال العام الدراسى ؟ أو هل يعود هـــذا إلى سوء اختيار المؤسسة للكتب التى لا تتناسب ومرحلة النمو التى يمـــر بـــها أعضاء الجماعة ؟ وما دور أخصائى الجماعة هنا ؟ وما هى عوامل التشـــويق التى يقوم بها ليجذب أعضاء الجماعة إلى هذا النوع من البرامج ؟ فـــهل يعيـــد النظر فى محتويات المكتبة ويضع فيها من الكتب والقصص ما يتناسب وقدرات ومستويات الأعضاء الذهنية ؟ أم يعلن عن مسابقات بين أعضاء الجماعة فـــى تلخيص بعض الكتب أم سرد بعض القصص أم يحاول جذبهم لهذا النـــوع مـــن النشاط عن طريق مجلات الحائط أو غيرها .

فالأخصائى يحلل هذه الرسوم لتساعده فى تقييم برامج الجماعة حتى يعمل على تعديلها بما يناسب سن الأعضاء وبما يساعدهم على الاشتراك فى جميع هذه البرامج حتى يستطيع كل عضو الاستفادة منها. وإلى جانب هذه الرسوم تستخدم طريقة العلب والأعمدة والدوائر والصور المجسمة وهى لا تختلف فى طريقتها أو أهدافها عن الرسوم البيانية .

ثانياً : المقاييس الاجتماعية

تهدف المقاييس الاجتماعية إلى معرفة نوع العلاقات بين أعضاء الجماعة والشلل المكونة بداخلها وأعضاء هذه الشلل ومدى تماسك الجماعة أو تفككها . ويهتم الأخصائى بهذه المقاييس ليحدد دوره بالنسبة لكل عضو فى الجماعة ككل فى مساعدة الأعضاء على التكيف . والقياس الاجتماعى طريقة تحاول تنظيم هذه العلاقات تنظيماً يخضع لقياس الأبعاد النفسية فى إمتداداتها الفردية ـ الجماعية . وترصد نتائج هذه الأبحاث على شكل رسوم توضيحية تتكون من خطوط تصل ما بين الأفراد ولهذا يطلق على الرصد أسم التخطيط الاجتماعى .

ومن أهم أهداف طريقة القياس الاجتماعى هى قياس قوى الجذب والنفور التى تنشط وتسفر عن نفسها فى اجتماع الناس بعضهم ببعض ويكاد يقتصر ميدان بحثها على دراسة الجماعات الصغيرة . وبالنسبة للعمل مع الجماعات صغيرة العدد . فإن أهم ما يهتم الأخصائى به هو خريطة العلاقات ، وهى وسيلة الأخصائى للكشف عن نوع العلاقات بين أعضاء الجماعة على أساس الرغبة والشعور الإيجابى المتبادل بين عضو وآخر . وتستعمل هذه الطريقة لمعرفة علاقة كل فرد فى الجماعة بباقى أعضاء الجماعة كما يوضح الرسم التالى :



وطريقة ذلك أن يوضع العضو المراد معرفة علاقاته بباقى الأعضاء فى الدائرة الوسطى ويوضح باقى أعضاء الجماعة فى دوائر أخرى كما فى الرسم وتبين الأسهم نوع العلاقة بينه وبين باقى الأعضاء .

فالعلاقة الطيبة المتبادلة يوضحها هذا السهم ◄————————►

والعلاقة الطيبة من طرف واحد يوضحها هذا السهم ————————►

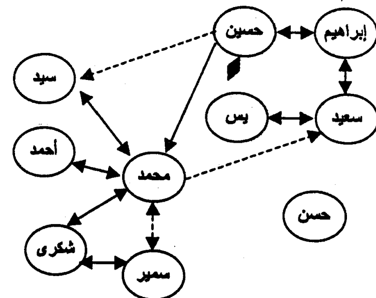
والعلاقة العدائية المتبادلة يوضحها هذا السهم ◄- - - - - - - - -►

والعلاقة العدائية من طرف واحد يوضحها هذا السهم - - - - - - -►

ومن الرسم السابق يتضح أن للعضو سيد علاقات طيبة متبادلة مع كل من يوسف وأحمد وأنه يهتم بالعضو سالم بينما على يهتم به ونجد كذلك أن علاقة عدائية متبادلة مع حسن بينما يعتدى هو على محمود ولا يبادله محمود هذا الاعتداء وأخيراً نجد أن سيد ليس علاقة بالعضوين شكرى وحسن .

خريطة العلاقات للجماعة :

يوضح الرسم التالى خريطة العلاقات الخاصة بالجماعة ككل :



وقد اتخذت الخطوات التالية فى إعداد هذه الخريطة :

١- يوضع العضو مركز الجماعة أو المحبوب من أغلب أعضائها فى الدائرة الوسطى

٢- يوضع أعضاء الشلل فى دوائر متقاربة .

٣- يوضع الأعضاء العاديون فى دوائر متفرقة .
٤- يوضع الأعضاء المنطوون فى دوائر بعيدة .

ويتضح من الرسم أن محمد هو العضو مركز الجماعة وأن له علاقات طيبة متبادلة مع كل من سيد وأحمد وشكرى بينما يهتم به حسين ولا يبادله محمد هذا الاهتمام وواضح أن لمحمد علاقة عدائية متبادلة مع سمير وواضح أن بالجماعة شلة مكونة من إبراهيم وحسين وسعيد ويس وان لبعض أعضائها علاقات ببعض أعضاء الجماعة . كذلك نجد أن الأعضاء العاديين هم سيد وأحمد وشكرى بينما العضو المنطوى المنعزل عن الجماعة ولم يكن علاقات مع أحد الأعضاء هو حسن .

ولأهمية هذه الخريطة فى العمل مع الجماعة فأنها ترسم كل شهر مرة حتى يتمكن الأخصائى من التعرف على العلاقات بين أعضاء الجماعة حتى يحدد دوره مع أعضائها فالعضو المنطوى أو المنعزل لسبب ما والذى قد يعود إلى أنه قد أنضم للجماعة من عهد قريب . فإن على الأخصائى أن يعمل على إدماجه مع الجماعة .

ولا يتوصل الأخصائى إلى هذه الخريطة إلا بملاحظته لأعضاء الجماعة من هم أعضاء الشلل بالجماعة ؟ وما علاقة أعضاء كل شلة بباقى الأعضاء ؟ هل انقسمت الجماعة لوجود أو لتكتل هذه الشلل ؟ فدور الأخصائى العمل على تماسك الجماعة وإدماج أعضاء الشلل مع الجماعة . والعضو المنطوى ــ لماذا لم يتكيف مع الجماعة وكم سيطول هذا الانطواء وهل ظهرت نتيجة لمحاولات الرائد لإدماجه مع الجماعة ؟

ويقسم الدكتور فؤاد البهى السيد أنواع العلاقات التخطيطية الاجتماعية فى الجماعة إلى الأنواع التالية :- [١]

١- علاقات مزدوجة متبادلة :

وتبدو فى التبادل القائم بين فردين — ولا شك أن انتشار هذا النوع من العلاقات يؤدى إلى انعدام التماسك الداخلى للجماعة . وتكثر هذه العلاقات فى المراحل الأولى من النمو الاجتماعى للأطفال .

٢- علاقات مركزية :

وتبدو فى اختيار الجماعة لفرد واحد منها ولهذه العلاقات أهميتها البالغة فى معرفة التجمعات الداخلية للجماعة واكتشاف أنواع العشيرات التى قد تنقسم لها الجماعة .

٣- علاقات متتابعة :

وتبدو فى توافر اختيار الأفراد ويساعد هذا التتابع على انتشار الإشاعات بسرعة داخل الجماعة. ولذلك يصلح هذا النوع مع العلاقات لدراسة الإشاعات دراسة عملية تسفر عن العوامل التى تساعد على الانتشار والعوامل التى تعوقه.

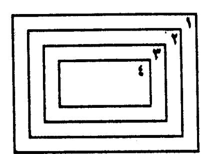
٤- علاقة دائرية :

وهى كالمتتابعة تبدأ من فرد إلى أخر — لكنها تختلف عن العلاقات المتتابعة فى أنها تعود ثانية لنفس الفرد الذى بدأت منه . ولذلك فهى قد تساعد على قياس نسبة المبالغات التى يمتصها الخبر من الأفراد وهو يستطرد فى انتشاره ذلك لأن مصدر الإشاعة يصبح بعد انتشارها هدفاً لها ، فتصل إلى أسماعه بعد اكتمال دورتها .

٥- علاقات منفردة :

وتبدو فى فشل الفرد فى اجتذاب الآخرين نحوه ، فى أية صورة كانت ويعتبر هؤلاء الأفراد يعيشون على هامش الجماعة . يختارون الآخرين ولا يختارهم أحد أو يرغب فيهم أحد ، وهم لذلك يشعرون بقصور ونقص فى التكيف الاجتماعى وقد يؤدى هذا الفشل إلى لون خاص من ألوان الجنوح .

وهناك طريقة أخرى تسهل عمل الأخصائى على معرفة العلاقات بين أعضاء الجماعة ومدى تطورها شهراً بشهر كما يتضح من الرسم التالى :



ففى الجزء رقم (١) يضع الأخصائى العضو أو الأعضاء المنطوين ـ وفى الجزء رقم (٢) يضع الرائد الأعضاء العاديين وهم الأعضاء المكونين علاقات متبادلة طيبة بين بعض الأعضاء وهم كذلك غير منطويين ولا يمثلون مركز الجماعة .

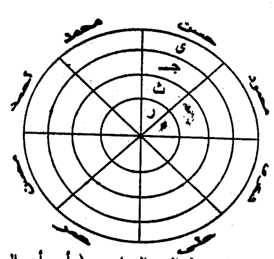
وفى الجزء رقم (٣) يضع الأخصائى الشلل ـ وفى الجزء رقم (٤) يضع العضو أو الأعضاء مركز الجماعة إذا كان هناك أكثر من عضو يعتبر مركز الجماعة . وقد يعد ذلك بسلوكهم الطيب بين الأعضاء أو لشخصياتهم أو لمهاراتهم الخاصة فى إتقان بعض البرامج .

وبعد أن يضع الأخصائى هذه الخريطة مرة كل شهر ـ يحلل دور كل عضو فى الجماعة وعلاقاته بباقى أعضاء الجماعة وتظهر نتيجة محاولاته بمساعدته لأعضاء الجماعة فى تقبل كل منهم للآخر ـ وفى انتقال بعض الأعضاء من مربع إلى أخر.

فالمنطوون يحاول إدماجهم مع العاديين فيضعهم فى المربع رقم (٢) وهكذا ..

وهناك مقياس لمعرفة البرامج التى يقبل عليها الأعضاء والغرض منه هو معرفة البرامج التى يفضلها كل عضو عن غيرها من برامج الجماعة وهو عبارة عن دائرة بعدد أنواع البرامج التى تمارسها الجماعة ثم تقسم إلى أقسام بعدد أعضاء الجماعة ويوضع أسم كل عضو أمام قسم من الأقسام ويرمز لكل برنامج بحرف .

فالبرنامج الرياضى يرمز إليه بحرف " ر "
والبرنامج الاجتماعى يرمز إليه بحرف " ج "
والبرنامج الثقافى يرمز غليه بحرف " ث "
والبرنامج الفنى يرمز إليه بحرف " ى "



وتبدأ الدائرة من الوسط إلى الخارج (أى أن البرنامج الأهم فى نظـــر العضو هو ما بدأ من وسط الدائرة يتلوه الأقل أهمية وهكذا) فحسن يفضـــل أن يشترك فى البرامج الرياضية عن أى برنامج أخر ورمزنا إلى ذلك بحـــوف (ر) فى وسط الدائرة . ويأتى بعد ذلك من حيث الأهمية بالنســـبة للعضـــو حســـن البرنامج الثقافى ثم البرنامج الاجتماعى وأخيراً البرنامج الفنى ...

وهذا المقياس يبين مدى إقبال كل عضـــو بالجماعـــة علـــى الـــبرامج الموجودة بالمؤسسة وكذلك يمكن الأخصائى من التعرف على البرامج التى يقبل عليها أعضاء الجماعة والموجودة فى الدائرة الوسطى – فيهتم بها الأخصائى – أما البرامج الموجودة بالدائرة الأخيرة فتبين البرامج الأقل أهميـــة فـــى نظـــر أعضاء الجماعة فيعمل الأخصائى على تغييرها إذا كانت لا تتفق ومرحلة النمو التى تمر بها ولا تقابل حاجاتهم أو يدخل عليها من عوامل التشويق مما يدفـــع الأعضاء إلى الاشتراك فيها .

ثالثاً : التقارير :

تعتبر كتابة التقارير جزء هام من عمل الأخصائى ، فإلى جانب أهميـــة التقرير فى تبيان تقدم ونمو الفرد والجماعة فإنها تبين الخدمات التـــى تقدمـــها المؤسسة للمجتمع :

ومن البديهى أن الأخصائى نفسه تواق إلى تنمية قدراته الفنية فى عملـــه مع أعضاء الجماعة ولأن علاقاته بهم علاقة مباشرة قوية فإن تقديره لكل موقف يكون تقديرا سليما وكذلك فإن التقارير تعطى الأخصائى فرصة لمعرفة مـــدى

تقدم العضو والجماعة.وللتقرير أهمية كبرى إذ عن طريقه يمكن للأخصـائى أن يقيم عمله ويمكنه أن يرى نقطة القوة والضعف فيه .

وهناك نوعان أساسيان من التقارير فى ميدان خدمة الجماعة وهما :-

١- التقرير الدورى لإجتماع الجماعة .

٢- التقرير التحليلى للجماعة .

أولاً : التقرير الدورى لإجتماع الجماعة :-

يكتب الأخصائى هذا التقرير بعد كل إجتماع يعقده مع الجماعة وإجتماع الجماعة هو الوقت المحدد لممارسة نشاطها ، كأن يكون من الساعة الرابعة إلى السابعة ــ ويدخل ضمن هذا الاجتماع ــ اجتماع المناقشة الذى تعقده الجماعـة لمناقشة مشاكلها وتصميم برامجها . ويسجل الأخصائى هـذا التقريـر مـدى استجابة الأعضاء للمواقف المختلفة وسلوك كل منهم أثناء ممارسـة الـبرامج المختلفة ومدى اشتراك واستجابة كل عضو لهذه البرامج .

أما فى إجتماع المناقشة فيسجل الأخصائى دور كل عضـو فـى هـذا الاجتماع من الذى قدم اقتراحات أو آراء ومـدى اسـتجابة الأعضـاء لـهذه الاقتراحات والآراء ، وكذلك مدى تأثير الأعضاء بعضهم على بعض وأيضـاً يسجل الأخصائى دوره فى المواقف المختلفة ومدى تدخله لتوجيه الجماعـة أو بعض أعضائها .

ويشمل هذا التقرير ستة أجزاء هى :-

١- جزء إحصائى ويشمل :

* أسم المؤسسة. * رقم التقرير.
* أسم الجماعة . * مكان الاجتماع (خارج المؤسسة أم داخلها).
* عدد أعضاء الجماعة * تاريخ الاجتماع.
* عدد الاعضاء الحاضرين.
* حالة الجو.
* عدد الاعضاء الغائبين (تذكر أسباب الغياب كلما أمكن).

وقد تكون حالة الجو حائلاً دون اجتماع الجماعة ، كأن يكـــون الجـــو ممطراً يمنع الأعضاء من الحضور ــ ومن المهم ذكر أسباب الغياب التى حالت دون تردد عضو أو أكثر من الجماعة والتى قد تكون بســـبب مرضـــه فيوجـــه الأخصائى الأعضاء إلى زيارته ، أو قد تكون على أثر خـــلاف بيـــن بعـــض الأعضاء فيعمل الأخصائى على إزالة هذا الخلاف فيعود الأعضاء إلى ترددهـــم على المؤسسة

٢- جزء إعدادى

ويذكر فيه الأخصائى ما أعده لاجتماع الجماعة ، كأن يكون قد أحضـــر معه بعض الأدوات لإستعمالها فى البرنامج ، أو سيقدم اقتراحاً أو الإيحاء بفكرة أو برأى للجماعة . وقد يكون ملاحظته لسلوك أحد أعضـــاء الجماعـــة لتتبـــع تصرفاته أو سلوكه مع باقى أعضاء الجماعة (دون أن يشعر هذا العضو) .

٣- جزء قصصى

يعطى هذا الجزء صورة واضحة عن كل ما حدث فى الإجتماع بلغـــة قصصية واضحة ــ يذكر فيه الأخصائى كل ما حـــدث بـــالتفصيل مـــن بـــدء الاجتماع حتى نهايته :-

من أول الحاضرين للمؤسسة من الأعضاء ؟ وماذا قال للأخصائى ؟ هل حياه أولاً ؟ هل سأله عن برنامج اليوم ؟ من من الأعضاء حضروا معاً ومـــاذا قالوا ؟ ويحسن أن نذكر نفس الألفاظ التى جاءت على ألسنة الأعضاء وفى أثناء النشاط الرياضى مثلاً يذكر من الذى كان يتعاون أثناء اللعب ومن الذى ظـــهر كأنانى غير متعاون ؟ ومن الذى اعتدى بـــالضرب أو اللفـــظ البـــذىء علـــى الآخرين؟ وما دور الأخصائى فى مثل هذه المواقف ومـــا رد فعـــل أعضـــاء الجماعة لكل من هذه الأنواع من السلوك، إلى غـــير مـــن أنـــواع المثـــيرات والاستجابات التى تحدث داخل الجماعة . أى أن هذا الجزء من التقرير الـــدورى يصور كل ما حدث فى الاجتماع سواء بالسلبية أو الإيجابية أثناء تنفيذ البرنـــامج

ودور الأخصائى وعلاقاته بالأعضاء وعلاقة الأعضاء بعضهم ببعض والأنماط السلوكية السائدة إلى غير ذلك .

٤- الجزء الفردى

ويخصص هذا الجزء لذكر السلوك المغاير لسلوك أعضاء الجماعة أثناء ممارسة البرامج ـ كأن يعتدى عضو على آخر باستمرار أو مزق مجلة بالمكتبة أو ظهر بمظهر الأنانية أثناء اللعب ـ وكذلك سلوك العضو الذى أصبح سويا كالعضو الذى كان يتصف بالأنانية ثم أصبح متعاونا مع أعضاء الجماعة ، وعلى الأخصائى تتبع سلوك هؤلاء الأعضاء فى التقارير التالية حتى يتغير سلوك هؤلاء الأفراد وتحل المشاكل .

٥- الجزء التحليلى

يحلل الأخصائى فى هذا الجزء ما حدث فى الاجتماع ولما حدث وما كان متوقعا أن يحدث وما سبب ذلك . أى أن هذا الجزء يحوى بعض الأسئلة التى يسألها الأخصائى لنفسه محاولا تحليل موقف كل عضو على حدة ، ما سبب أنانية هذا العضو ـ ما سبب الخلاف الذى حدث بين فلان وفلان ـ هل يعود ذلك لتنافسهما على شغل إحدى وظائف الجماعة ؟

ثم يحلل الأخصائى موقف الجماعة ككل ـ هل كان التعاون سائدا بين أعضائها ؟ أم كانت الجماعة مفككه وكان للشلل الموجودة بها أثر فى هذا التفكك، كذلك يحلل الأخصائى مدى تقبل الجماعة للبرامج التى مورست فى هذا الاجتماع ـ هل أشبعت ميولهم وقابلت حاجاتهم ـ هل ساعدت هذه البرامج على تعاون الجماعة أم على تفككها . أى أن الأخصائى يحاول التعرف على دوافع السلوك وإرجاعها لأسبابها .

ثم يحلل الأخصائى دوره مع الجماعة ومدى تدخله فى المواقف المختلفة أثناء ممارسة البرامج .

٦- الجزء التخطيطى

عقب الاجتماع وبعد كتابة هذا التقرير يضع الأخصائى خطة للاجتماع التالى : ما نوع البرامج التى ستعمل على حل إشكال ما – ما هى البرامج التى سيقترح إدخالها فى الاجتماع التالى – ما هى الآراء التى سيوحى بها للأعضاء أو سيقدمها فى اجتماع المناقشة – ما هى الأدوات التى سيحضرها معه فى برامج الاجتماع التالى – ومن الأعضاء سيكون تحت ملاحظة الأخصائى للتعرف على سلوكه وتصرفاته .

ثانياً : التقرير التحليلى للجماعة :

يتطلب العمل مع الجماعة كتابة تقرير تحليلى عنها كل ستة أشهر أو سنة ولهذا التقرير أهمية كبيرة بالنسبة للعمل مع الجماعة .

أهمية التقرير التحليلى :

١- يعطى للمؤسسة فكرة عن الجماعة وبرامجها ليساعد الأخصائيين فيها على وضع خطط وبرامج الجماعات .

٢- إذا كان الأخصائى سينقطع عن العمل مع هذه الجماعة فإن كتابة هذا التقرير سيساعد الأخصائى الجديد على تفهم هذه الجماعة وأعضائها كأفراد – وهذا ييسر له العمل مع الجماعة وتفهم مدى تقدمها ومستوى البرامج التى تمارسها .

٣- ينتفع بهذا التقرير فى إعطاء فكرة للمجتمع عن العمل الذى تقوم به المؤسسة . وكذلك ينتفع به فى البحوث والدراسات المختلفة .

عناصر التقرير التحليلى :

أولاً : الجزء الإحصائى :-

ويشمل أسم المؤسسة – أسم الجماعة ، بيانات إحصائية عن الجماعة – عدد أعضائها – عدد الأعضاء المنسحبين – عدد الأعضاء الجدد – نسبة ترددهم على المؤسسة – عدد الاجتماعات التى مارست فيها الجماعة برامجها المختلفة – نسبة الحضور فى هذه الاجتماعات – وغير ذلك من البيانات التى يمكن عرضها بالأرقام .

ثانياً : الجزء الفردى :

ويعطى صورة كاملة عن كل عضو فى الجماعة ــ إلا إذا كـــان عـــدد أعضائها كبيراً فيختار عدد معين من الأعضاء يمثلون أنماطاً مختلفة من السلوك والنشاط داخل الجماعة ويكتب عن كل عضو :

١- وصفه من الناحية الجسمية والمظهر .

٢- العاهات التى به ومدى تأثيرها عليه .

٣- هل تتفق تصرفاته مع مرحلة نموه وسنه .

٤- عمله ومستواه الدراسى .

٥- هواياته ومهاراته وأوجه نشاطه .

٦- دوره داخل الجماعة ــ هل هو عضو فى شلة ــ وهل أسندت إليه وظيفـة ما ؟

٧- هل هو محبوب أم مكروه من أعضاء الجماعة ؟

٨- هل يختلف عن باقى أعضاء الجماعة ؟

٩- مدى مساعدة الأخصائى للعضو .

١٠- اقتراحات الأخصائى لمساعدة العضو إذا احتاج الأمر ذلك .

ثالثاً : الجزء الجماعى :

ويعطى صورة كاملة عن الجماعة ككل ويشمل :-

١- متى تكونت الجماعة ولماذا تكونت وكيف ومن أى نوع هى ؟

٢- أهداف تكوين الجماعة .

٣- الصفات التى يتفق فيها أعضاء الجماعة من حيث الســـن ــ الدراســـة أو العمل ــ مستوى الذكاء ــ المركز الاجتماعى ــ الجنسية .

٤- هل يعمل الأعضاء فى مهنة واحدة أم تجمعهم مدرسة واحدة ؟

٥- حاجات أعضاء الجماعة وهل حققت البرامج هذه الحاجات ؟

٦- نوع العلاقات الموجودة بين أعضاء الجماعة .

٧- الشلل أو العشيرات داخل الجماعة وعلى أى أساس تكونت ؟

٨- المراكز الخاصة ببعض أعضاء الجماعة وكيف حصلوا عليها وما تـــأثير ذلك على باقى الأعضاء ؟

٩- نوع التنظيم بالجماعة ــ هل بها موظفون (مجلس إدارة) ؟ وهل أنتخب هؤلاء أم عينوا ومن هم هؤلاء الموظفين وهل هم قادة بطبيعتهم ؟

١٠- كيفية وصول الجماعة إلى قراراتها ــ هل عن طريق الموظفين أم الشــلل أم المؤسسة ؟ هل الجماعة ككل هى التى تضع قراراتها بمساعدة وتوجيه الرائد ؟

١١- علاقات الجماعة بالجماعات الأخرى بالمؤسسة وفى المجتمع الخـــــارجى ونوع هذه العلاقات ؟

رابعاً : البرامج :

ويحتوى هذا الجزء على :-

١- نوع البرامج التى مارسها أعضاء الجماعة خلال فترة كتابة التقرير .

٢- مدى تكرار هذه البرامج وعدد مرات تكرارها .

٣- كيف إشترك الأعضاء فى ممارسة هذه البرامج ؟

٤- أنواع البرامج الأكثر إقبالاً من الأعضاء وكذلك أنواع البرامج التى لا يقبل عليها الأعضاء كثيراً وأسلوب ذلك .

٥- مدى مساعدة البرامج على تقدم الجماعة ككل .

٦- مدى مساعدة البرامج الأعضاء على التعاون وسرعة تكوين العلاقات بينهم وشعورهم بالإنتماء إلى الجماعة .

٧- مدى إسهام البرامج فى تقبل الأعضاء لبعضهم وهل أدت هذه البرامج إلى خلافات بينهم .

٨- مدى مساهمة البرامج فى تقدم مهارات وخبرات الأعضاء .

٩- مدى مقابلة البرامج لحاجات الأعضاء المتغيرة .

خامساً : دور الأخصائى :

ويشتمل هذا الجزء على :-

١- مدى استجابة الأعضاء للأخصائى عند بدء عمله مع الجماعة .

٢- مدى تقبل الأخصائى لأعضاء الجماعة .

٣- دور الأخصائى فى إكساب الجماعة الخبرات والمهارات المهنية .

٤- هل هناك عداء بين بعض الأعضاء والأخصائى وهل هناك من الأعضاء ما يلفت نظره ويطلبون رضاءه بإستمرار ؟

٥- أسباب الظواهر المختلفة ودور الأخصائى فيها.

٦- موقف الأخصائى من الأعضاء غير المنسجمين مع باقى أعضاء الجماعة.

٧- دور الأخصائى فى اختيار برامج الجماعة .

٨- دور الأخصائى فى حل مشاكل الاعضاء الفردية .

٩- دور الأخصائى فى تنظيم الجماعة .

١٠- دور الأخصائى فى تقدم ونمو الجماعة ككل .

سادساً : التوصيات :

يوصى الأخصائى فى نهاية تقريره التحليلى بما إذا كان يرى إستمرار الجماعة كما هى أو إحداث تغيير فى عضويتها معللاً سبب هذا التغيير كأن يوصى الأخصائى أيضاً بنوع البرامج التى تناسب الجماعة خصوصاً إذا كانت الجماعة فى فترة انتقال من مرحلة إلى أخرى من مراحل النمو .

وإذا كان الأخصائى سينقطع عن عمله مع هذه الجماعة فيوصى بالمهارات والخبرات والمؤهلات التى يجب أن تتوفر فى الأخصائى الجديد الذى سيعمل مع الجماعة .

سابعاً : خرائط العلاقات :

وتبين هذه الخرائط (فردية كانت أم جماعية) العلاقات بين أعضاء الجماعة والبرامج التى أقبل عليها الأعضاء كأفراد أو الجماعة ككل .

وقد سبق التحدث عن هذه الخرائط عند تعرضنا للمقاييس الاجتماعية .

وهناك أنواع أخرى من التقارير هى (٢ : ٢٩٤ ــ ٢٩٦):-

١- التقارير الإحصائية .

٢- التقارير الفردية الخاصة بالأعضاء .

٣- تقارير برامج المناسبات الخاصة .

أولاً : التقارير الإحصائية :

التقارير الإحصائية هى التقارير التى تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات على أساس الأرقام ، أى عرض الجانب الكمى للموضوع المراد عرضه والتقارير الإحصائية فى مؤسسات خدمة الجماعة تختلف عن بعضها حسب البيانات المراد عرضها ، فقد تتعلق بالجماعة أو أعضائها، فمثلاً إذا أردنا أن نعرض البيانات الإحصائية عن إحدى الجماعات أو المؤسسة وإمكانياتها المختلفة أو المجتمع المحلى وعلاقة المؤسسة به يصح أن تشمل هذه البيانات عدد الأعضاء فى الجماعة وجنسهم وعمرهم وعدد مرات اجتماعهم أسبوعياً ، وحضور وغياب الأعضاء وأنواع النشاط وغير ذلك من المعلومات التى يمكن عرضها بالأرقام، أما إذا أردنا عرض البيانات الإحصائية الخاصة بالأفراد ، فيصح أن تشمل الجنس ، والعمر ونوع المدرسة ، والوظيفة أو العمل ، والدين والجنسية ، وعمل الوالدين ، والمستوى الاقتصادى ، أى الدخل وغير ذلك .

وقد تشمل البيانات الإحصائية الخاصة بالمؤسسة عدد أعضائها وتوزيعهم الجغرافى فى المجتمع المحلى ، والبيانات الخاصة بهم كالجنس ، والسن ، والدين والجنسية .... ألخ . وأوجه النشاط وتوزيع الأعضاء بالنسبة لها ، ومدى إقبالهم عليها ومدى اشتراك الأعضاء فى النشاط الفردى والجماعى ، وحجم الجماعات ، وغير ذلك من الحقائق التى يمكن إظهارها بالأرقام .

أما المجتمع المحلى ، فيمكن أن تشمل البيانات الإحصائية الخاصة به السكان وعدد الأشخاص المحتاجين لخدمات المؤسسة ، وذلك بمعرفة عدد المراهقين أو عدد الأطفال الذين تقوم المؤسسة بخدمتهم ، وعدد الموجود منهم فى المجتمع المحلى وفى حاجة إلى خدماتها ، كما يمكن أن تشمل البيانات

الإحصائية النواحى الاقتصادية والثقافية والصحية والترويحية والدينية ، وعـدد الأسر ومتوسط حجم الأسرة وغير ذلك من المعلومات التى يحتاج إليها القائمون بالعمل فى المؤسسة لوضع الخطط والبرامج التى تساعد علـى تقديـم أحسـن الخدمات الممكنة للأفراد والجماعات والمجتمع المحلى بصفة عامة .

هذا ، ويجب ألا نغفل الحقيقة الواضحة وهـى أن الأرقـام والتقـارير الإحصائية وحدها غير كافية ، لأنها لا تظهر النجاح الفعلى للمؤسسة فى تحقيق رسالتها ، فالأرقام وحدها عاجزة عن إعطاء صورة واضحة عـن الخـبرات الجماعية المختلفة التى يستفيد منها الأفراد والجماعات ، ومدى المساعدة التـى يقدمها الأخصائى لهم، وغير ذلك من الوسائل التى تتعلق بـالكيف لا بـالكم ، ولذلك لا يقتصر العاملون مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية على مثـل هذه التقارير وحدها ، بل يعتمدون على الأنواع المختلفة من التقارير ، وخاصـة التقارير الدورية والتحليلية .

ثانياً : التقارير الفردية الخاصة بالأعضاء :

هذه التقارير الفردية تكتب عن الأفراد ، ويتضمن هذا النوع من التقارير بعض المعلومات الإحصائية الخاصة بالفرد والتى سبق ذكرها عند الحديث عـن التقارير الإحصائية ، وذلك بالإضافة إلى تقرير وصفى يشـمل غالبـاً النقـاط التالية:-

١- وصف الصفات الجسيمة والإنفعالية البارزة لعضو الجماعة .

٢- وصف عن تكيف عضو الجماعة بالنسبة للأعضاء الآخرين والجماعة .

٣- مهارات عضو الجماعة وميوله ومواطن قوته وضعفه بالنسبة لأوجه نشـاط البرنامج .

٤- علاقة عضو الجماعة بالأخصائى والموظفين بالمؤسسة .

٥- تكيف عضو الجماعة فى الأسرة والمدرسة والعمل .

٦- الجماعات الأخرى التى ينتمى إليها عضو الجماعة ، وكذلك أوجه النشـاط الأخرى التى يشترك فيها .

٧- مدى تكيف عضو الجماعة مع برامج الجماعة ، ومدى اشتراكه فى وضعها وتنفيذها .

٨- مشكلات عضو الجماعة إن وجدت ، وماذا يقترح أخصائى الجماعة عمله لمساعدته .

وتختلف سياسة كل مؤسسة عن الأخرى فى كتابة التقارير والبيانات والمعلومات التى يجب أن تحويها هذه التقارير ، فبعض المؤسسات تطلب من الأخصائى أن يكتب ملخصاً بسيطاً عن كل عضو يتضمن النقاط السابقة ، ويكتب على صحيفة واحدة تسمى صحيفة الوجه وتوضع فى ملف خاص بالعضو ، فى حين أن بعض المؤسسات الأخرى تتطلب كتابة تقرير مفصل عن كل عضو ، ونوع ثالث من المؤسسات لا يتطلب كتابة أى من هذين النوعين من التقارير لكل الأعضاء ، بل تكتب لبعضهم الذى تدعو حالتهم إلى كتابة تقارير عنهم . وتكتب هذه التقارير عادة على فترات تحددها المؤسسة وفقاً للسياسة التى تتبعها لصالح الأعضاء .

ولا شك أن لهذه التقارير فائدتها فى تتبع نمو الأعضاء وتغيرهم ومساعدتهم ، وكذلك عندما تدعو الحالة إلى تحويل أحد أعضاء الجماعة إلى أخصائى خدمة الفرد بالمؤسسة ، أو إلى مؤسسة خدمة الفرد بالمجتمع المحلى أو إلى أية مؤسسة يكون العضو فى حاجة إلى خدماتها .

ثالثاً : تقارير برامج المناسبات الخاصة :

هناك نوع أخر من التقارير التى يكتبها أخصائى الجماعة بعد البرامج التى تنفذها الجماعة فى المناسبات الخاصة . حيث يقوم الأخصائيون الذين يعملون مع الجماعات بمساعدة جماعاتهم على استغلال المناسبات الخاصة ، ووضع برامج مختلفة تتناسب مع هذه المناسبات القومية أو الدينية، كالاحتفال بالمولد النبوى الشريف ، والاحتفال بعيد السادس من أكتوبر وغير ذلك . وذلك بقصد الترويح عن الأعضاء وزيادة الوعى القومى والدينى بينهم . ولا شك أن القيام بهذه البرامج يحتاج إلى استعدادات خاصة قد يشترك فيها كل من المؤسسة

والأخصائى وأعضاء الجماعة ولذلك يقوم الأخصائى المسئول عن هذه البرامج بكتابة تقارير وافية عنها، ولهذا فوائد كثيرة ، منها تقويم البرنامج ومعرفة مواطن القوة والضعف فيه ، والعوامل التى أدت إلى نجاحه أو فشله ، ونتائج البرنامج الإيجابية أو السلبية بالنسبة للأعضاء والجماعة والمؤسسة والمجتمع المحلى ، فيستفيد الأخصائيون والأعضاء من أخطائهم إن وجدت ، كما أن نجاح البرنامج يكون حافزاً ومشجعاً لهم على القيام ببرامج أخرى أكثر إيجابية وعلى مدى أوسع . كما تستخدم هذه التقارير أيضاً كمراجع يمكن الرجوع إليها عندما يراد القيام ببرامج مشابهة والاستفادة منها فى الإستعدادات ووضع الخطط التى تعمل على نجاحها وتلافى الأخطاء التى ارتكبت فى البرامج السابقة.

بعض المبادئ والنقاط التى يسترشد بها الأخصائى عند كتابة التقارير:

١- **مبدأ المرونة** : ويقصد به أن التقرير يجب أن يتلاءم مع غرض المؤسسة ، فممارسة خدمة الجماعة مرتبطة بغرض المؤسسة وليست منفصلة عنها .

٢- **مبدأ الإختيار** : ويتضمن أن الأخصائى لا يتضمن تقريره كل ما يحدث فى اجتماع الجماعة ، بل يجب أن يختار المادة التى يقوم بتسجيلها على ضوء نمو الفرد والجماعة .

٣- **مبدأ حسن الصياغة والعرض** : ويعتمد على أهمية الشكل ووضوح التعبير للمادة المكتوبة وذلك بإستعمال لغة سهلة ، وجمل قصيرة ، وتجنب اللغو والحشو ، كما يجب أن يترك على صفحات التقرير هوامش واسعة ، ومسافات كافية بين السطور حتى يستطيع المشرف أن يدون ملاحظاته بين السطور والهوامش .

٤- **مبدأ السرية : حيث يعتبر التقرير وثيقة مهنية تخضع محتوياته لأخلاقيات المهنة .**

٥- **مبدأ تقبل الأخصائى للتسجيل : حيث يجب على الأخصائى أن يتقبل مسئوليته فى كتابة التقارير اقتناعا منه بقيمتها فى تحسين الأداء المهنى .**

٦- يجب على الأخصائى أن يعد ملخصاً للنقاط الأساسية التى حدثت فى أثناء إجتماع الجماعة بعد إنتهاء الإجتماع مباشرة قبل كتابة التقرير الذى قد يكتب بعد ذلك ببضعة أيام، وهذا يساعد على إختيار مادة التقرير وتنظيمها حسب تسلسلها الزمنى ، ويعطيه فرصة لأن يفكر ويحلل ما حدث فى إجتماع الجماعة .

٧- يجب أن تقرن الأفعال بأسماء فاعليها وليس بالضمائر ، فمثلاً لا يصح أن نقول أن هناك مناقشة دون ذكر أسماء المشاركين فيها ، أو نقول بعض الأعضاء عارضت أو وافقت على نقطة من النقط دون ذكر أسماء من وافقوا ومن إعترضوا عليها .

٨- استعمال الحرف (أ) للدلاله على الأخصائى أو استعمال كلمة (الأخصائى) ولو أن البعض يجد أن استعمال ضمير المتكلم (أنا) شيئاً أيسر (٢ : ٣٠٢)

مراجع الفصل

١- محمد شمس الدين أحمد وآخرون : **دراسات فى خدمة الجماعة** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٨ .

٢- محمد شمس الدين أحمد : **العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية** ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦ .

٣- إبراهيم بيومى مرعى : **العمليات الأساسية للتدخل المهنى فى خدمة الجماعة** ، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٣ .

٤- إبراهيم بيومى مرعى ، نصيف فهمى منقريوس ، محمد الظريف سعد : **العمليات الأساسية فى العمل مع الجماعات** ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٩ .

٥- أنيس عبد الملك: **خدمة الجماعة والريادة** ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٦٤.

6- Konopka , Gisela; **Social Group Work** , A Helping Process, Second Ed., New York , Englewood Cliffs , Prentice Hall , 1972 .

7- Trecker , Harleigh B; **Social Group Work.** Principles And Practice; Chicago , Association Press , 1975 .

الفصل الثالث

التقـــويم

التقـــويــــم

ماهية التقويم وتعريفه :

التقويم فى العمل مع الجماعات عملية يتم بها إحداث التغيرات المرغـوب فيها والتى تؤدى إلى نمو الجماعة وأعضائها وتحقيـــق الأهـــداف الاجتماعيـــة المبتغاة ، ويمكن تحليلها إلى نقاط ثلاث وهى :

١- تحديد أهداف معينة يحاول أخصائى الجماعة الوصول إليـــها كـــأن يبيـــن بوضوح أنواع التغيرات التى يريد حدوثها فى شخصية كـــل عضـــو فـــى الجماعة ونموه وكذلك الجماعة كلها كوحدة قائمة بذاتها .

٢- تحديد الوسائل التى يمكن بها تحقيق تلك الأهداف ، ويشمل ذلـــك اختيـــار البرنامج وأوجه النشاط المختلفة ، وطريقة استغلالها لصالح الفرد والجماعة

٣- تقويم الجهود التى تبذل للوقوف على مدى قربها أو بعدها من تحقيق تلـــك الأهداف ، ومعرفة مواطن القوة والضعف فى الخطط والبرامج المســتخدمة كوسيلة للنمو فى العمل مع الجماعات .

والنقطة الأخيرة وهى عملية التقويم لازمة وضرورية ، وهـــى عمليـــة طبيعية يحتاج إليها كل شخص فى حياته العامة والخاصة فكل منا محتـــاج لأن يحاسب نفسه من آن لآخر ليعرف أخطاؤه فيجتنبها ، وليعرف أساليب ســـلوكه السوية فيقوى اتجاهاته فيها ، وكذلك يحتاج المفنن (الفنان) من آن لآخـــر أن يقف قليلاً بعد إنجاز آخر جزء من عمله وانتهائه منه ليراجع نفســـه ويختـــبر إنتاجه بقصد العمل على تحسينه والوصول به إلى غاية ما يمكن مـــن الجمـــال الفنى الذى يهدف إليه ، ولذلك سنقوم بدراستها بشئ من التفصيل فى الصفحـات القادمة لأهميتها فى مجال العمل الجماعات .

ويقصد بالتقويم Evaluation فى خدمة الجماعة تحديد القيمـــة الفعليـــة للتغيرات التى تصاحب الجهود التى تبذل فى النواحى التى تتعلق بـــالعمل مـــع الجماعات على ضوء أهداف ووظيفة المؤسسة التى يجب أن تحدد على أســـاس حاجة البيئة فهو عملية كشف عن مدى تحقيق الأهداف والقيم التى يهدف إليـــها

أخصائى الجماعة الذى يمثل المؤسسة الاجتماعية التى يعمل فيها ، فعن طريقه يمكن للأخصائيين أن يروا بسهولة مدى ما وصلوا إليه من تحقيق أهدافهم المقصودة . فالتقويم إذن عملية يمكن بها إصدار الحكم على تحقيق العملية التربوية لأهدافها وأغراضها ، والعمل على كشف نواحى النقص إن وجد ، واقتراح الوسائل لاستكمال هذا النقص فى المستقبل . وبعبارة أخرى نستطيع أن نقول أن التقويم وسيلة موضوعية ، أو هو أداة أو منهج علمى يهدف إلى الكشف عن حقيقة التأثير الكلى أو الجزئى لبرنامج أثناء سريانه وتنفيذ عملياته واقتراح الوسائل التى تعمل على تحقيق أهدافه ، أى أن التقويم وسيلة وليس غاية فى حد ذاته .

وبدون التقويم المستمر تعجز المؤسسة كما يعجز الأخصائى عن مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم ومقابلة حاجات البيئة المتغيرة ، ولذلك فالتقويم عملية أساسية وإجبارية ، وعلى كل مؤسسة وأخصائى أن يقوما بها للتمكن من الوصول إلى أغراض وأهداف خدمة الجماعة من جهة ، وتقويم الخدمات التى تحتاجها البيئة من جهة أخرى .

وحيث أن التقويم يدعو إلى جمع الأدلة والبراهين التى تبين مدى تقدم عضو الجماعة كفرد منذ انضمامه إلى الجماعة ، وتقدم الجماعة كوحدة قائمة بذاتها ، وكذلك الأخصائى نفسه وتأديته لوظيفته المهنية ، كما يبين مدى مقابلة المؤسسة لحاجات البيئة المتغيرة، لذلك يجب أن يكون التقويم عملية مستمرة لتقف عند حد ، وتكون بصفة دوريه تتوقف مدتها على سرعة تطور الأفراد والجماعات والمجتمعات ، والتى تقررها المؤسسة وفقاً للصالح العام .

ويجب أن نفرق بين القياس والتقويم ، القياس يقصد به تقدير الشئ المادى أو المعنوى بواسطة وحدة معينة لمعرفة عدد ما يحتويه من هذه الوحدة ، وبعبارة أخرى هو تقدير الشئ تقديراً كمياً ، وبعبارة ثالثة ، هو الوصف الكمى للنتائج الملموسة أو الملاحظة ، وفيه يتركز الاهتمام حول مظهر واحد .

أما فى التقويم فيتركز الاهتمام فى التغيرات التى تعترى هذا المظـــهر . فمثلاً لو أمكن قياس مهارات أحد أعضاء الجماعة فى يوم معين من شهر يناير، وكذلك فى هذا اليوم المعين من شهر فبراير ، وهكذا إلى شهر ديسمبر نســمى هذه العملية بالقياس أما التقويم فينحصر فى تقدير التغيرات التى حدثــت للفــرد ومهارته فى الفترة من يناير إلى ديسمبر ، سواء أكانت هذه التغيرات إيجابية أم سلبية ، وهكذا يعتمد التقويم على القياس أى أن القياس هو الذى يتيح للتقويــم أن يستخلص نتائجه .

أغراض التقويم :

ليس الغرض من التقويم هو مجرد مقارنة الجهود التى يقوم بها أخصــائى الجماعة بما يقوم به أخصائى أخر ، أو مقارنة الخدمات التــى تقدمــها إحــدى المؤسسات بالخدمات التى تقدمها مؤسسة أخرى ن ولكـــن للتقويــم أغــراض متعددة، إذ بواسطته يمكن أن تهيأ الظروف والعوامل التى تساعد على نمو وتقدم أعضاء الجماعة كأفراد وكجماعة ، وكذلك الأخصائى والمشـــرف والمؤسســة وميدان خدمة الجماعة نفسه . **ويمكن حصر أغراض التقويم بصفة عامة فـــى الأتى :-**

١- معرفة مدى تحقيق المؤسسة لأغراضها وأهدافها :

تقوم المؤسسات الاجتماعية الحكومية والأهلية بصرف الأموال الكثيرة كل عام على تنفيذ برامجها الموضوعة لخدمة الأفراد والجماعات والمجتمعات لذلك فمن الضرورى معرفة مدى ما تحققه هذه المؤسسات من التقدم نحـــو تحقيــق أهدافها لخدمة هؤلاء وكذلك معرفة مواطن القوة التى ساعدت هذه المؤسســات على تحقيق أهدافها أو مواطن الضعف التى وقفت فـــى ســبيل تحقيــق تلــك الأهداف، وبذلك يساعد التقويم فى المجتمع الديمقراطى للمؤسسة وموظفيها على تأدية مسئولياتهم الاجتماعية نحو الأفراد والجماعات فى المجتمع الذى تقوم فيه.

٢- تحسين البرنامج :

يتخذ التقويم كوسيلة للتحسين المستمر للبرنامج سواء أكان من ناحية استغلال الموارد والإمكانيات الموجودة بالمؤسسة أم من ناحية البيئة ، أم محتويات البرنامج نفسه ، أم الطريقة المستخدمة لوضعه وتصميمه وتنفيذه ، لأن التقويم ما هو إلا محاولة لتطبيق الطريقة العملية أو الأسلوب العلمى لمعرفة مدى ملائمة ونجاح عمليات وضع وتصميم البرنامج وأوجه نشاطه بالنسبة لحاجات ورغبات الأفراد والجماعات.

٣- يساعد التقويم على الاحتفاظ بمرونة البرنامج :

يتميز الأفراد والجماعات والمجتمعات بالتغير والاختلاف ، وعلى ذلك فالبرامج التى قد تفى بحاجات ورغبات هذه الوحدات الاجتماعية اليوم قد لا تحتاج إليها لعدم صلاحيتها لها فى الغد ، ويتم معرفة ذلك نتيجة لعملية التقويم وعلى ذلك يمكن تعديلها أو تغييرها وفقاً لحاجاتها ورغباتها المتغيرة فى الوضع الاجتماعى المتغير .

٤- التقويم عملية مفيدة لنمو الأخصائيين المشتركين فيها :

أن عملية التقويم تتطلب من الأخصائيين معرفة معلومات كثيرة عن حاجات الأفراد والجماعات المتغيرة ، وكذلك العوامل والقوى الاجتماعية المختلفة التى تؤثر فى الأفراد والجماعات والمجتمعات ، كما أنها تتطلب مهارات وخبرات خاصة فى استخدام المقاييس والمعايير الموضوعية لعملية التقويم ، كل ذلك يعطى فرصة طيبة للأخصائيين المشتركين فى عملية التقويم للنمو واكتساب ألوان متعددة من الخبرات والمعرفة .

٥- التقويم ضرورى لشرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع :

إن مجرد ذكر الأرقام التى تدل على عدد أعضاء المؤسسة والمشتركين فى أوجه نشاطها قد لا يكفى فى شرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع، إذ أن بعض أفراده لا يكتفون بها ولو أنها جزءٌ من عملية التقويم ، ويطلبون معرفة المستويات المختلفة للخدمات التى تقدم للعملاء بمعرفة المؤسسة وموظفيها ، ولا يتأتى ذلك إلا بالتقويم الشامل للنواحى المختلفة التى تتعلق بالمؤسسة وتأدية وظيفتها .

٦- التقويم وسيلة ضرورية لاختبار مبادئ العمل مع الجماعات :

إن المبادئ والنظريات التى تستخدم عند العمل مع الجماعات فى محيـــط الخدمة الاجتماعية يجب اختبارها من وقت إلى أخر للتأكد من صلاحيتها ومدى صلاحية استخدامها كقواعد للاسترشاد بها ، ولا شك أن ذلك هو أحـــد فوائـــد عملية التقويم .

٧- نمو عضو الجماعة :

تكشف عملية التقويم عن ميول الفرد ومعرفة قدراته ومعاونته على إشباع رغباته وحاجاته عن طريق الجماعة . كما أنها تساعد على العمل مع الفرد وفق أسس طريقة خدمة الجماعة مما يعمل على نموه وزيادة أدائه الاجتماعى . كمـــا أن التقويم يساعد فى تحسين مركز العضو ومكانته داخل الجماعة . وتمكنه مـــن التعبير عن نفسه وشعوره بكيانه . كما أن التقويم يساعد فـــى التعـــرف علـــى المعوقات التى تعترض الفرد فى الجماعة وتجعله غير قادر على الاندماج فيها .

٨- نمو الجماعة :

تساعد عملية التقويم فى الوقوف على مراحل نمو الجماعة والعمل علـــى تقديمها فى مراحلها المختلفة ، كما أنها تعمل على ارتباط الجماعـــة وتماسـكها وزيادة جاذبيتها مع تحقيق الانسجام بين تطور الجماعة والظـــروف المتغـــيرة للجماعة والمجتمع . وتساعد عملية التقويم كذلك على تحقيق الاتفاق بين برامـــج الجماعة ورغبات واحتياجات أعضائها مع تحســـين العلاقـــة بيـــن الجماعـــة والجماعات والمؤسسات الأخرى فى المجتمع .

٩- مساعدة المشرف على أداء مسئولياته فى المؤسسة :

يعتمد المشرف أساساً على عملية التقويم حيث أن النتائج التـــى يحصـــل عليها من هذه العملية تساعده على تكوين رأيه المهنى عن الأخصائيين العـــاملين بالمؤسسة كما أن هذه العملية تساعده على اختيار الأساليب التى يستخدمها فـــى توجيه هؤلاء الأخصائيين . وتفيد عملية التقويم أيضاً فى تمكين المشرف مـــن التعرف على مدى النمو والتقدم فى حياة الجماعات الموجودة بالمؤسسة والتحقق

من أن الخدمات التى تؤديها هذه الجماعات أو تقدم لها تتفق وأهدافها وتحقيق سياسة المؤسسة . وتفيد عملية التقويم فى تمكين المشرف من تنسيق العمل بين الجماعات المختلفة التى تضمنها المؤسسة وربط الخطط المختلفة بين الأخصائيين بعضهم البعض وبين المؤسسة أو المؤسسات الأخرى الموجودة بما يوفر الجهد والوقت والمال .

ولا شك أن الأغراض السابق عرضها متصلة بعضها بالبعض الآخر إلا أننا نجد أحياناً أن بعضها يكون أكثر أهمية من البعض الآخر فى إجراءات التقويم ، كما أن عملية التقويم قد تنصب أحياناً على ناحية واحدة من مقومات العمل مع الجماعات كالمؤسسة ووظيفتها وأهدافها ، أو الموظفين أو البرامج ، أو غيرها من المقومات الأخرى .

صعوبات التقويم :

بالرغم من فوائد التقويم السابق الإشارة إليها ، نجد أن له صعوبات واضحة يلمسها ويتعرض لها كل من يقوم بعملية التقويم أو يشرف عليها ، كالأخصائيين الذين يعملون مباشرة مع الجماعات أو من يقومون بالإشراف أو من الإدارة فى المؤسسة .

والتقويم فى الصناعة غالباً ما يكون سهلاً وواضحاً لأن مقاييسه ومستوياته غالباً ما تكون ملموسة ، فهى تقاس بالأرباح والخسائر ورأس المال أى الأصول الثابتة ، وكذلك الاستهلاك ، وغير ذلك من مقومات العمل والصناعة والتجارة . أما فى الخدمة الاجتماعية فمقاييس عملية التقويم ومستوياتها أصعب منها فى الصناعة ، لأن تطبيق الطريقة العملية واستخدام الأسلوب العلمى على العلاقات الإنسانية ومشكلات السلوك لازال كل منها متأخراً عن تطبيقه واستخدامه فى أى ميدان أو مجال آخر ، **ويمكن تلخيص صعوبات التقويم فى محيط العمل مع الجماعات فى الآتى :-**

١- مقاومة الأخصائيين لعملية التقويم :

من الصعوبات التى تعترض عملية التقويم تلك المقاومـــة الشـعورية أو اللاشعورية من جانب الأخصائيين على اختلاف مستوياتهم التى يبدونــها لمــن يقوم بعملية التقويم ، وظناً منهم أن التقويم يسعى إلى الكشف عن أخطائهم وهذا ظن خاطئ لا يتفق مع الأهداف الأصلية للتقويم وتقل هذه المقاومة إلى حد كبير إذا تبين لهؤلاء الأخصائيون حقيقة أهدافه ، ومن ثم يتعاونون على تحقيقـــها ، والحق أن هذا التعاون شرط أساسى لنجاح عملية التقويم التى تعتمد اكـــثر مـــا تعتمد على دقة البيانات والمعلومات التى يقدمها الأخصائيون ولا شك ان المدير المنفذ فى المؤسسة أو المشرفون بها هـــم المســئولون عـــادة عـــن تعريـــف الأخصائيين بهذه الحقيقة قبل البدء فى عملية التقويم .

٢- عدم توفر البيانات الكافية :

من الصعاب التى كثيراً ما تواجه الباحث فى عملية التقويم عـــدم توفـــر البيانات الكافية التى يمكن الاعتماد على صدقها ، ففى العمل مع الجماعات نجـد ان عملية التقويم تعتمد اكثر ما تعتمد على التقارير بأنواعها المختلفة ، والحقيقـة أن مؤسسات العمل مع الجماعات لاتهتم عادة إلا بتسجيل البيانات الإحصائيـــة فقط وتغفل الأنواع الأخرى من التقارير ذات الأهمية الفائقة فى عملية التقويم .

٣- صعوبات استخدام الطريقة العملية :

تتطلب عملية التقويم استخدام الطريقة العلمية والأسلوب العلمى للبحـــث عن الحقائق التى يمكن أن تتخذها أساساً لاختبار الأهداف ، ومعرفـــة حاجـــات المستقبل ووضع الخطط اللازمة ، والقيام بتنفيذهـــا ، وأن اســـتخدام الطريقـــة العلمية والأسلوب العلمى فى ميدان السلوك الأنسانى والعلاقات الإنسانية لأمـــر صعب ، ولم يتقدم بعد كما تقدم فى محيط العلوم الطبيعية والصناعيـــة ، وقـــد يرجع عدم التقدم فى استخدام – الطريقة العلمية فى مؤسسات الخدمة الاجتماعية عامة ومؤسسات خدمة الجماعة بصفة خاصة إلى أنها قامت لتقـــابل الحاجـــات الملحة للأفراد والجماعات وكان المشرفون عليها لا يهتمون فى بادئ الأمـــر إلا

بزيادة عدد العملاء ، وزيادة المعونة المالية التى توزع عليهم نتيجة للمجـــــهود الذى يبذل فى جمع المال من المصادر المختلفة سواء أكانت حكومية أم أهليــة ، هذا ولا يخفى علينا أن الخدمة الاجتماعية لم تقدم ولم تستخدم على أسس علميــة ألا منذ وقت قريب إذا ما قورنت بالعلوم الأخرى .

٤- تأثير العامل الذاتى فى عملية التقويم :

أن ميدان العمل مع الجماعات يفتقر إلى حد كبير إلى الطـــرق العلميــة السليمة التى تقوم باستخدامها لمعرفة أو قياس مدى ما وصلنا إليــه بدقــة فــى تحقيق أغراضنا ويشعر بذلك كل من قام بدراسة فى محيط خدمة الجماعة ، لأن المعايير التى تستخدم فى عملية التقويم تتعرض كثيراً إلى القرارات والاعتبارات الفردية التى تؤثر فيها العوامل الذاتية إلى حد كبير فمثلاً عندما نســتخدم عــن القيام بعملية التقويم الألفاظ " مقبول ، جيد ، جيد جداً ، ممتاز ، تقــدم بســيط ، تقدم كبير ...... ألخ " نجد أن القائمين بعملية التقويم يختلفون فى استخدام هــذه التقارير حسب المعايير الموضوعية وتناقش بمعرفة الأخصائيين قبــل قيامــهم بعملية التقويم ، حتى تتضح مدلولات هذه المعايير ثم يطلب إلى كل منهم بعــد ذلك القيام بعملية التقويم مستقبلاً عن الآخرين ثــم يؤخــذ متوســط تقديراتــهم النهائية، ويساعد ذلك على استخدام المعايير بدرجة متساوية ، ومناسبة النتــائج التى نحصل عليها بمعرفة الأخصائيين على قدر المستطاع كما أن اشتراك عــدد كبير من الأشخاص فى عملية التقويم يقلل من تأثير العوامل الذاتية التى تتعرض لها عندما يقوم بها عدد محدود من الأشخاص .

٥- تعدد العوامل التى تؤثر فى حياة الأفراد :

يختلف الأفراد بعضهم عن البعض الآخر ، وهناك عوامل مختلفة تؤثــر فى سلوك الفرد وحياته والجماعة أو الجماعات التى ينضم إليــها الفــرد فــى المؤسسة الاجتماعية ما هى إلا عامل واحد من بين العوامل المتعددة التى تؤثــر فى سلوكه وحياته ، فإذا ما غير الفرد سلوكه أو عدله نجد أنه من الصعــب أن نفصل مدى تأثير خدمة الجماعة والعوامل المحيطة به عن مدى تأثير الوالدين ،

أو المدرسين أو الجماعات الأخرى التى ينتمى إليها الأفراد أو أخصائى خدمة الفرد ، أو غيرهم ، ولذلك يجب على عملية التقويم ألا تتركز حول النتائج دون الأسباب التى يجب أن يكون الأخصائى الذى يقوم بعملية التقويم واعياً لها على قدر المستطاع .

٦- تعدد العوامل التى تؤثر فى حياة الجماعة :

هناك عوامل متعددة تؤثر فى حياة الجماعة الواحدة وتطورها كوضوح أهداف الجماعة ، وخبرات ومهارات أعضاء الجماعة ، ونوع البرامج التى تمارسها الجماعة ونوع الريادة فيها ، ومهارات الأخصائى .

وتتفاعل كل هذه العوامل وتؤثر على هذه الجماعات فى وقت واحد فإذا ما تطورت الجماعة ، صعب علينا أن نفصل مدى تأثير كل عامل على حدة على حياة الجماعة وتطورها ، ولذلك يجب على الأخصائى الذى يقوم بعملية التقويم أن يكون واعياً على قدر المستطاع بتأثير كل عامل على حدة على حياة الجماعة، وذلك بتركيز عملية التقويم على هذه العوامل منفصلة عن بعضها ثم دراستها بعد ذلك كوحدة متصلة .

ويزيد من هذه الصعوبات كثيرة الاختلافات بن الجماعات من حيث السن والجنس ، والتعليم ، والخبرات الجماعية السابقة ، وغيرها من الاختلافات الأخرى ولذلك قد تبدأ جماعتان من نقطة واحدة وفى وقت واحد ويصلان إلى نهاية واحدة فى وقتين مختلفين ، أى أن السرعة التى تتقدم بها جماعة تختلف عن السرعة التى تتقدم بها الجماعة الأخرى ، وعلى ذلك يجب أن تراعى عوامل اختلاف الجماعات التى من بينها العمر الزمنى لتكوين الجماعات عند تقويم الجماعات ومقارنتها ببعضها .

٧- التفاوت فى درجة نمو أعضاء الجماعة :

أن أعضاء الجماعة الواحدة لا ينمون جميعاً بدرجة واحدة ، فبعض الأعضاء ينمون بدرجة كبيرة والبعض الآخر ينمو بدرجة صغيرة ، كما أن هناك من يكون بين بين ، أو يظهر مشكلات حادة ، ولذلك يجب على الأخصائى الذى يقوم بعملية التقويم أن يكون واعياً لهذه الحقيقة ويقوم الجماعة على الأساس الأشخاص المتوسطين الذين عادة ما يكونون غالبية الجماعة .

وسائل وأساليب التقويم :

على الرغم من اختلاف وسائل التقويم وتعدد أغراضها ونواحيها إلا أنـــها لا تخرج فى مجموعها عن وسائل البحث العلمى وأساليب التجريـــب والقيـــاس المختلفة كالملاحظة والاستفتاءات والاختبارات وغيرها إلا أننا **نستطيع أن نقول أن التقويم فى العمل مع الجماعات يتم عن طريق :-**

أولاً : البحث الاجتماعى .

ثانياً : التسجيل .

أولاً : البحث الاجتماعى :

يمكن عن طريق نتائج البحوث الاجتماعية وكذلك المســـرح الاجتمـــاعى معرفة المشكلات والحاجات التى تحتاجها البيئة وما يجب علـــى المؤسســـة أن تقدمه من خدمات وعلى ضوء ما تسفر عنه نتائج هذه البحوث تقوم المؤسســـة بتقويم خدماتها وكذلك معرفة مستويات الخدمات التى تقدم للأعضاء والجماعات واختبار مبادئ العمل مع الجماعات ودراسة الظواهر الاجتماعية المختلفة التـــى تؤثر فى حياة الجماعات والمؤسسات .

ثانياً : التسجيل :

ولو أنه يعتبر إحدى خطوات البحث الاجتماعى إلا أنـــه يعتـــبر إحـــدى الوسائل الأساسية التى يمكن استخدامها فى عملية التقويم التى عن طريقها يمكن دراسة سلوك الفرد ونموه فى الجماعة وكذلك دراسة الجماعة وتتبع نموها وتقدم الأخصائى ونموه وتقوم برامج الجماعات والمؤسسة .

ويقصد بالتسجيل تدوين البيانات والحقائق اللفظية والرقمية لنشاط الجماعة نتيجة للملاحظة أو الاختبار أو نتيجة لها كلها مجتمعه ووضع التقـــارير التـــى تعيين على فهم تطورها والوقوف على مدى نمو أعضائها .

ولا يقتصر التسجيل على الأحداث التى تتم فى الجماعة وإنمـــا يتضمـــن عمليات تفاعل الأعضاء بعضهم مع البعض الأخر وتصوير السلوك والانفعالات الجماعية والفردية .

ويعتبر التسجيل جزء من مسئوليات أخصائى الجماعة ولذلك ينبغى أن يعد الأخصائى نفسه لتسجيل كافة الملاحظات التى تحدث للأفراد كل على حدة أو الجماعة كلها .

فعملية التسجيل إذن تشمل السجلات والتقارير التى تستخدمها المؤسسة بقصد استخلاص البيانات المطلوبة المعينة لعمليات التقويم .

وهذه السجلات والتقارير يمكن إيجازها فيما يلى :-

١- التقارير .

٢- الرسوم البيانية .

٣- المقاييس الاجتماعية .

١- التقارير :

هى عبارة عن تسجيل نشاط الجماعة فى برامجها واجتماعاتها وهذه التقارير لها أهميتها بالنسبة للفرد والجماعة والأخصائى والمؤسسة والبحوث والعملية عامة ، فهى تساعد فى التعرف على موقف الفرد من الجماعة وتفاعله فى جوها ومدى نموه فيها مما يساعد على تقدير نوع الخدمات التى تقدم له حتى تناسب ظروفه واحتياجاته أو أنها تصور اتجاهات الجماعة حتى يمكن تنظيم هذه الاتجاهات للنهوض – بالجماعة ورسالتها إلى مستويات أفضل .

وللتقرير أهميته بالنسبة للأخصائى نفسه – فعن طريقه يمكنه إدراك والتعرف على موقفه من الجماعة وكذلك موقف الجماعة منه وكذلك يقف على التغيرات التى طرأت عليه من تغير ونمو مقدار ما أسداه للأفراد وللجماعة من خدمات وعلى ضوء هذا التقويم يستطيع أن يحاسب نفسه وأن يعمل على تحسين خطته فى العمل مع الجماعة .

وبالنسبة للمشرف يعتبر التقرير أساساً هاماً لتحديد موقفه من أخصائيو الجماعات ومرشدا له فى وضع خطة التوجيه لهم وكذلك تنفيذها .

أما المؤسسة فتنظر إلى محتويات التقارير نظرة أخطر وأبعد أثراً لأنها على ضوئها تضع أسس تغيير أهدافها وفلسفتها ولوائحها وترسم خطوات تقدمها ونهوضها .

وبصفة عامة فأن المؤسسة ترسم فى تقاريرها الصورة الحقيقية المستمدة من واقع الحياة فيها لتعرضها على الجهات المسئولة داخل المؤسسة وخارجها وتعتبر التقارير مصدراً هاماً للبيانات والحقائق اللفظية والأخصائية التى تخدم البحوث العلمية فى ميدان الخدمة الاجتماعية .

ويمكن القول أن التقرير الذى يضعه الأخصائى بنفسه يدل على انه يعنى بدراسات الجماعة وتوصياتها ويعنى بتتبع تنفيذ قراراتها ولذا يشمل مواقفها ومشاكلها ومدى ما أداه للجماعة إزاء ذلك وما قدمه من خدمات للنهوض بها مع تصوير الطريقة التى يتعاون بهما الأعضاء .

وإذا وفق الأخصائى فى ذلك وقام بتسجيل أحداث الجماعة والأفراد تسجيلاً دقيقاً فى تقريره فأنه يخدم أغراض التقويم بالنسبة لنفسه كأخصائى وبالنسبة للفرد كعضو وبالنسبة للجماعة كلها كواحدة واحدة .

وهناك أنواع من التقارير يقوم الأخصائى بكتابتها فى المناسبات الخاصة وحسب الغرض منها وهى :-

أ- التقرير الدورى :

ويشمل أربعة أجزاء هى :

جزء قصصى :

ويصف هذا الجزء ما تم من تفاعل بين أعضاء الجماعة واستجاباتهم وتصرفاتهم وينبغى أن يشمل هذا الجزء كل ما يدور من مناقشات – ومقترحات بين الأعضاء وما يحدث من مختلف المؤتمرات والاتجاهات كذلك يراعى الأخصائى أن يوضح فى هذا الجزء من التقرير ما قام به من علاقات مهنية مع الأعضاء وتصرفات إزاء سلوك الأفراد والجماعة .

جزء تحليلى :

وتشمل على تحليل الأخصائى لبعض مواقف الجماعة سواء فى سلوكها إزاء الجماعات الأخرى وفى تنظيم برامجها ونشاطها وكذلك يشتمل على ملاحظاته عن سلوك الأفراد بصفة عامة وعن بعضهم بصفة خاصة ممن

يمتازون بخصائص معينة أو لهم مشاكل شخصية أو اجتماعية ويجب أن يراعى الأخصائي في تسجيله لهذا الجزء دراسة الأسباب والنتائج لكـــل موقـــف مـــن مواقف أفراد الجماعة والرأى في تقويمها .

جزء تخطيطى :

ويشمل هذا الجزء النواحى التخطيطية التى ســـيتبعها الأخصـــائى فـــى اجتماعاته المقبلة .

ب- التقرير الأخصائى :

هى التقارير التى تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات علـــى أســـاس الأرقام أى عرض الجانب الكمى للموضوع المراد عرضه وهى تختلـــف عـــن بعضها باختلاف البيانات المراد عرضها .

وينبغى علينا أن نعرف ان الأرقام والتقارير الأخصائية وحدها غير كافية لأنها لا تظهر النجاح الفعلى للمؤسسة فى تحقيق رسالتها فالأرقام وحدها عاجزة عن إعطاء صورة واضحة ولذلك لا يقتصر العاملون مع الجماعات فى محيـــط الخدمة الإجتماعية على مثل هذه التقارير وحدها بل يعتمـــدون علـــى الأنـــواع المختلفة من التقارير وخاصة التقارير الدورية للجماعات .

جـ- تقرير برامج المناسبات الخاصة :

هناك بعض الاحتفالات القومية والدينية كعيد الثورة والمولد النبوى والتى تستغلها الجماعة فى وضع برامج تناسب مثل هذه الأعياد وذلك بقصد الـــترويح عن الأعضاء وزيادة وعيهم القومى والدينى ولا شك ان القيام بـــهذه الـــبرامج يحتاج إلى استعدادات خاصة قد يشترك فيها كل مـــن المؤسســـة والأخصـــائى وأعضاء الجماعة ولذلك فإن الأخصائى المسئول يقوم بكتابة تقارير وافية عنـــها ولهذا فوائد كثيرة منها :-

تقويم البرنامج ومعرفة نقاط القوة والضعف وكذلك العوامل التى أدت إلى نجاحه أو فشله وتستخدم هذه التقارير أيضاً كمراجع يمكن الرجوع غليها عندمـــا

يراد القيام ببرامج مشابهة والاستفادة منها فى الاستعداد ووضع الخطـــط التـــى تعمل على نجاحها وتلافى الأخطاء التى ارتكبت قبل ذلك فى البرامج السابقة .

٢- الرسوم البيانية :

وتستخدم فى خدمة الجماعة لأعطاء صورة سهلة وواضحة للمعلومـــــات والحقائق الكمية ولها أشكال مختلفة كالأعمدة بمختلف أشكالها البسيطة والمركبة والمجزأة ، وكذلك الدوائر والصور المجسمة وأخيراً المنحنيات وعن طريق هذه الرسوم يمكن مثلاً بيان متوسط حضور الأعضاء فى الجماعة فى أيام الشــــهر المختلفة أو متوسط الحضور فى الشهور المختلفة بالنسبة للسن أو إيضاح مــدى اشتراك الأعضاء فى أنواع النشاط المختلفة إلى غير ذلك من الرسوم الدالة على تطور الجماعة فى جميع الموضوعات التى يرى إبرازها وتصويرها تصويـــراً كافياً .

٣- التسجيل عن طريق المقاييس الاجتماعية :

ويكون التسجيل العلاقات داخل الجماعة بما فى ذلك الميـــول والرغبـــات بالنسبة لأنواع النشاط المختلفة وأهم أنواع هذه المقاييس ما يلى :-

أ- القياس الفردى الذى يحدد لون الاستجابة بين أحد أفراد الجماعـــة وبقيـــة الأعضاء.

ب- القياس الجماعى الذى يحدد نوع الاستجابة بين أعضاء الجماعة .

جـــ- قياس ميول أعضاء الجماعة ورغباتهم حتى يتحدد على أساس ذلك نـــوع النشاط الذى تختاره الجماعة .

خطوات التقويم :

أن التقويم كعملية يشمل على عدة خطوات هى :-

١- تحديد الهدف من التقويم بدقة :

فيجب تحديد الهدف من التقويم سواء كان هذا الهدف فرعياً أم شاملاً فــلا يمكن ان يتم التقويم بنجاح دون تحديد الهدف منه وترتبط بتلك النقط الحقيقيـــة القائلة بان ثمة تغييرات تحدث فى الفرد والجماعـــة لا يمكـــن إرجاعـــها إلـــى

البرنامج وحدة ، كما أن بعض التغيرات المصاحبة تحدث بدون ان يكـون قـد سبق وضعها فى الحسبان .

فإذا استطعنا تحديد هدف التقويم بدقة أمكننا استبعاد تلك التغيرات التـى حدثت نتيجة لعوامل خارجة عن البرنامج ، كما يمكننا تقدير تلك التغيرات التى لم تكن فى الحسبان .

٢- تحديد المعايير أو المحكات :

يجب ألا تكون المعايير المستخدمة فى التقويم صعبه الفهم بل يجـب أن تكون سهلة ومن الممكن قياس النتائج على أساسها .

ويجب أن يشترك أشخاص عديدين فى وضع تلك المعاير وتحديد معانيـها ومفهومها كما يجب تفسير تلك المعاير وتحدد لكل الأشخاص المشـتركين فـى العملية التقويمية .

٣- قياس المعايير :

نقصد بعملية القياس هى مطابقة الخاصية أو التغير الذى يقيم على أسـاس من المعايير الموضوعية بحيث تحصل الخاصية أو يحصل التغير على نسبة أو درجة معينة من هذه المعايير .

ويجب أن نذكر فى هذا المجال إلى أن بعض المعاير يصعب قياسها بدقـة فتلك المعايير المتعلقة بالاتجاهات مثلا قد يصعب قياسها بدقة وموضوعية بحيث يبدو فى بعض الأحيان أنه من الصعب بل من المستحيل الحصول على قيـاس ملائم دقيق .

ومن الأفضل الاستعانة بخبراء فى وسائل القياس الاجتماعى للقيام بتلـك الخطوة .

٤- تحديد مناطق التقويم :

يعتمد منطق التقويم على أن برنامج خدمة الجماعة هـو الأداء والوسـيلة لأحدث التغيرات المطلوبة ومعنى ذلك أن أعضاء الجماعات سوف يحدث لديـهم

تعديل فى بعض العادات والاتجاهات السلوكية تختلف عن التى كانوا يمارسونها قبل قيامهم بالبرامج .

وتلك التغيرات التى أعترت سلوكهم من الممكن أن نقيسها بالنسبة لمعايير محددة .

ويستطرد منطق التقويم فى أن الأفراد فى الجماعات يتعرضون لعوامل خارجية تؤثر على سلوكهم بحيث يمكننا أن نعزز ونرجع بعض التغيرات التى تعترى السلوك إلى عوامل أخرى وليس إلى البرنامج .

ويجب علينا أن نحدد ونقدر تلك العوامل ونعزل التغيرات الناجمة عنها إذا أردنا أن نقوم بعملية التقويم ونحقق أهدافه .

٥- جمع البيانات:

هناك وسائل عديدة يمكن عن طريقها جمع البيانات منها : الملاحظة - الاستفتاءات - التسجيل .

ومن الممكن الاستعانة بإحدى هذه الوسائل أو الاستعانة بهذه الوسائل جميعها أثناء عملية التقويم .

٦- تحليل البيانات:

بعد جمع البيانات تفرغ ثم توضع فى جداول وتحلل هذه الجداول للحصول على الحقائق المتعلقة بالهدف من عملية التقويم .

٧- استخلاص النتائج:

بعد أن يتم تحليل الجداول وإيجاد الارتباطات بينها تحدد النتائج المستخلصة من عملية التقويم والتى على أساسها توضع خطة العمل فى المستقبل .

المشتركون فى عملية التقويم وكيفية الاستفادة من نتائجه :

لا شك أن اشتراك عدد كبير من الأشخاص فى عملية التقويم بجانب الأخصائى المسئول له أهميته فى التغلب على تأثير العوامل الذاتية ولضمان اكبر قدر من الموضوعية ولأهمية التقويم وللتغلب على الصعوبات التى يتعرض

لها من يقوم بهذه العملية يجب تدريب كل من سيشترك في عملية التقويم من خلال دورات تدريبية أو دراسات اجتماعية أو كلاهما معاً .

والمشتركون فى عملية التقويم هم :

١- مشرف المؤسسة وهو الذى يتحمل العبء الأساسى فى عملية التقويم وذلك بفضل تدريبه وخبرته ومسئوليته .

٢- لجنة فنية خاصة مكونة من الأخصائيين فى مختلف الميادين ذات الاتصال الوثيق بالخدمة الاجتماعية كعلماء التربية وعلماء النفس العام وعلماء النفس الاجتماعى والمتخصصين فى مشاكل الأطفال والعمال وذلك من أجل استشارتهم وأخذ آرائهم فى التقويم المراد قياسه .

٣- أولياء أمور الأعضاء : ولهم فى عملية التقويم قيمة إيجابية وخاصة فى الأمور المتعلقة بخدمات المؤسسة وبرامجها ومدى ملائمتها لرغبات أعضائها وذلك لأنهم أقدر الناس على معرفة حاجات ومشكلات ورغبات أبنائهم ومن الممكن تكوين لجان من أولياء الأمور لدراسة وتقويم أى ناحية من النواحى المتعلقة بالمؤسسة وخدماتها .

٤- أعضاء المؤسسة : ولهم أهمية كبرى فى عملية التقويم لأنهم المنتفعون مباشرة بخدمات المؤسسة وبرامجها ولا بد لنا أن نهتم بآراء الأفراد والذين ينقطعون عن الجماعة لأن قد يكون هناك سبب معين لهذا الانقطاع يتعلق بالجماعة وكذلك لا بد وان نهتم بآراء الأعضاء القدامى فى عملية التقويم .

وينبغى علينا ان نستفيد من نتائج عملية التقويم حتى لا نضيع الوقت والمجهود الذى أنفق فيها هباءً ولذلك يجب احترام كل التغيرات التى توصى عمليات التقويم بإجرائها وهذا التغيير قد يتعلق بالمؤسسة (سياستها ، عدد أعضائها ، محتويات البرنامج ، التدريب ، الإشراف) فى حدود إمكانيات المؤسسة .

وتكوين لجنة تقوم بتحمل مسئولية تنفيذ نتائج هذا التقويم وكتابة التقارير المتعلقة بما قاموا به من أعمال .

ويسبق هذا دراسة نتائج التقويم بمعرفة كل مـــن يهمـــه الأمـــر ســـواء كان أخصائى جماعة أو مشرف أو مدير منفذ أو متخصص فى التربية أو علـــم النفس .... ألخ

وعموماً فمن الضرورى دائماً أن تؤدى نتائج التقويم إلى تخطيط جديـــد يعمل على تلاشى الأخطاء السابقة والصعوبات التى وقفت حجر عثره فى سبيل تحقيق أهداف الطريقة .

معايير التقويم :

أن أهم الصعوبات التى تقابل مؤسسات الخدمة الاجتماعية هو عدم إمكانية قياس نتائجها بمقياس دقيق ، تعبر تعبيراً واضحاً عن هذه النتائج .

وعلى هذا ، فلا يوجد مجال يحتاج للتقييم أكثر مما يحتاجه مجال الخدمـــة الاجتماعية ، ولابد أذن للمشتغلين أن يوالوا القيام بالتقييم المستمر ، حتى تتضح جهودهم للرأى العام بصورة واضحة وبقدر الإمكان .

وعملية التقييم لأى نشاط أو برنامج ، تقاس بإحدى الأسلوبين التاليين :

الأسلوب الأول :

يتم من خلال وصف النشاط المستمر لتنفيذ البرنامج وهذه العملية تتم مـــن خلال جميع الخطوات التى تتخذها الجماعة لتحقيق أهدافها ، وأثناء كل مرحلـــة من مراحل نموها ... ألخ فيتم التقييم عند ممارسة كل خطوة وليس فى النهاية ، أى أن هناك ترابط وتفاعل بين كل عضو فى الجماعة والأعضاء الآخريـــن ، وبين الأعضاء والأخصائى ، وبين الجماعة والبرنامج ، وبين كل ذلك وهـــدف الجماعة فتفاعل الجماعة بأكملها أثناء تنفيذ البرنامج للوصول إلى هدفـــها قـــد يكشف لنا عن معلومات جديدة تنبه الأذهان إلى أن هناك معوق معيـــن يعـــوق تحقيق الجماعة لأهدافها ، وبذلك تصمم القرارات المبكرة ويتم تعديل القـــرارات حتى تتخطى الجماعة هذه الصعوبات .

الأسلوب الثانى :

فيتم التقييم فيه فى النهاية ... أى بعد أن تصل الجماعة إلى أهدافها .. أو تصل إلى مرحلة التفكك والانهيار ، بمعنى أننا نقيس مـــا حققتـــه الجماعـــة ، ونقارنه بما كانت تود ان تصل إليه الجماعة من أهداف .

وعلى أى حال ، سنحاول فى هذا الصدد ، أن نضع بعض معايير التقويم، لمقومات العمل مع الجماعة .

أولا : تقويم الفرد :

يمكن أن نقيم الفرد من خلال عدة محكات أهمها :

١- الشكل الخارجى للعضو :

- من حيث ملامحه .
- اهتمامه بمظهره بصفة عامة .
- هل توجد لدى العضو عاهات ظاهرة .
- طول العضو
- وزن العضو

وكلها أشياء تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة فـــى ســلوك العضـــو وتصرفاته حيث أن شخصية الأنسان تتكون من الوراثـــة لجيناتـــه، والوراثـــة الاجتماعية .

٢- طاعة العضو:

- ما مدى مقدرة العضو على الطاعة ؟
- هل الطاعة صفة غالبة فى تصرفاته ؟
- ما هى المواقف التى أبدى فيها العضو الطاعة العمياء ؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو عصيانه ؟
- هل برنامج الجماعة أكسب العضو صفة الطاعة ؟

٣- القدرة على القيادة :

- ما مدى قدرة العضو على القيادة ؟
- هل كان العضو قيادى بطبيعته ؟
- هل كان العضو يميل إلى التبعية ؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو براعته فى القيادة ؟
- ما هى المواقف التى تولى فيها العضو القيادة ولم يوفق فيها ؟
- ما هى المواقف التى أسندت إليه فيها القيادة وأظهر فيها التبعية المطلقة؟
- هل برنامج الجماعة أكسب العضو صفة القيادة ؟

٤- **المشاركة :**

-مدى مقدرة العضو على المشاركة فى برامج الجماعة .

-هل كان يغلب على العضو ميله إلى المشاركة ؟

-ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو مقدرته على المشاركة ؟

-ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو سلبيته ؟

-هل برنامج الجماعة اكتسب العضو صفه المشاركة مع باقي الأعضاء لإنجاز البرنامج ؟

٥- **الاعتماد على الغير :**

-ما مدى مقدرة العضو على الاستقلالية ؟

-ما مدى مقدرة العضو على الاعتماد على النفس ؟

-ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو مقدرة فى الاعتماد على النفس ؟

-ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو الاعتماد على الغير ؟

-هل كان العضو يميل بصفة عامة إلى الاستقلالية ؟

-هل كان العضو إتكاليا بطبعه ؟

-ما هى المواقف التى أتاحها برنامج الجماعة لإكساب العضو صفة الاستقلالية والاعتماد على النفس ؟

٦- **تقبل النقد:**

-ما مدى مقدرة العضو على تقبل النقد ؟

-ما هى المواقف التى ظهرت فيها رحابه صدر العضو للنقد والعمل به ؟

-ما هى المواقف التى ظهر فيها استياء العضو بالنقد ورفضه ؟

-ما مدى مقدرة العضو على نقد الغير ؟

-ما هى المواقف التى أتاحها برنامج الجماعة لتعليم العضو نقد ذاته ، ونقد غيره ، ونقد غير له ؟

٧- **مركز العضو فى الجماعة:**

-ما هو مركز العضو فى الجماعة؟

-هل كان العضو مستقبلاً لمركزه فى الجماعة؟

- هل كان العضو يطمع فى مركز أكبر؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو استيائه لمركزه ورفضه له ؟
- ما هى الموافق التى أظهر فيها العضو استعداده عن التخلي عن هذا المركز ؟

٨- تحمل المسئولية :

- ما مد مقدرة العضو على تحمل المسئولية ؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو إمكانية تحمل المسئولية ؟
- ما هى المواقف التى أظهر فيها العضو تخليه عن المسئولية التى ألزمته بها الجماعة ؟
- ما هو موقف العضو حينما تكلفه الجماعة بمسئولية جديدة ؟
- ما هى الموافق التى أتاحها برنامج الجماعة لتعليم العضو تحمل المسئولية؟

٩- علاقة العضو بأعضاء الجماعة :

- ما مدى علاقة العضو بأعضاء الجماعة ؟
- هل كانت علاقة تعاون ؟
- هل كانت صراع ؟
- ما هي المواقف التى ظهر فيها تعاون العضو مع باقي أعضاء الجماعة ؟
- ما هى المواقف التى ظهر فيها صراع العضو على باقي أعضاء الجماعة ؟
- هل كان العضو يلتزم بالقرارات التى تتخذها الجماعة ؟
- ما هى المواقف التى أتاحها البرنامج لتعليم العضو التعاون مع باقي أعضاء الجماعة ؟

١٠- المواظبة على حضور الاجتماعات :

- ما مدى مواظبة العضو على حضور اجتماعات الجماعة ؟
- هل كان التغيب عن الاجتماعات هو السمة المميزة للعضو ؟

- هل كان العضو ملتزماً بحضور الاجتماعات ولا يتغيب عنها إلا بعـــذر قهري ؟
- هل كان العضو يبدي اهتماماته باجتماع الجماعة ويحترم مواعيد بدايـــة الاجتماع ؟
- هل كان العضو دائم التأخير عن اجتماعات الجماعة ؟
- ما هى المواقف التى أتاحها البرنامج لتعليم العضـــو احـــترام اجتمـــاع الجماعة ، والالتزام بالمواعيد المحددة ؟

١١- علاقة العضو بالأخصائي :

- ما مدى علاقة العضو بالأخصائي ؟
- هل كانت علاقة العضو بالأخصائي علاقة مهنية سليمة ؟
- هل حاول العضو خلق علاقة شخصية مع الأخصائى ؟
- ما مدى تعلق العضو بالأخصائي ؟
- ما مدى تقبل العضو لنقد وتوجيه الأخصائى ؟
- ما المواقف التى أتاحها البرنامج لتعليـــم العضـــو الخصـــال الجماعيـــة المقبولة؟
- كيف تكونت العلاقة المهنية بين العضو والأخصائى ؟

١٢- ميول وهوايات العضو :

- ما هى ميول وهوايات العضو ؟
- هل العضو ميول وهوايات أدبيه أم ثقافية أو رياضية أو اجتماعية .
- ما مدى ملائمة ميول العضو ميول الجماعة ؟
- هل تحقق الجماعة إشباعاً لميول العضو ؟
- ما هى المواقف التى يتمسك فيها العضو بتحقيق رغبته علـــى حســـاب أعضاء الجماعة ؟
- ما هى المواقف التى يتنازل فيها العضو عن تحقيق إشباعاته لأعضـــاء الجماعة ؟

- ما هى المواقف التى يتنازل فيها العضو عن تحقيق هواياته وميوله فى سبيل تحقيق أعضاء الجماعة لميولهم ورغباتهم؟
- هل برنامج الجماعة ساعد على إشباع ميول ورغبات العضو؟

١٣- **الخبرات الجديدة للعضو :**

- ما هى خبرات العضو قبل التحاقه بالجماعة ؟
- ما هى الخبرات التى أستفادها العضو بانضمامه للجماعة ؟
- ما هى الخبرات التى عمل البرنامج على تعليمها للعضو واستفاد منها ؟
- ما هى الخبرات التى كان ينبغي للعضو الاستفادة منها ولم يستفيد ؟

١٤- **البعد الاجتماعى للعضو :**

- مدى بعد أو قرب العضو من الجماعة ؟
- هل العضو قريب من الجماعة فى حين أن الجماعة تقوم بإبعاده عنها ؟
- هل العضو بعيد عن الجماعة فى حين أن الجماعة تحب العضو وتقربه منها ؟
- هل أن النظريتين متقاربتين فيكون بعده عن الجماعة بقدر بعد الجماعة عنه وبذلك يكون أكثر تكيفاً ؟
- هل ساهمت برامج الجماعة فى تقريب العضو من الجماعة أم العكس صحيح ؟

١٥- **مكانة العضو فى الجماعة :**

والمقصود بذلك عدد الاختبارات التى حصل عليها العضو من الجماعة ، وعلى قدر عدد الاختبارات يكون العضو ومكانة مرتفعة فى الجماعة ، أو مكانة منخفضة ، أو قد يكون منبوذاً أو منعزلاً .

١٦- **الذرة الاجتماعية للعضو :**

- ما مدى تفاعل العضو مع أعضاء الجماعة ؟
- هل يهتم العضو بأعضاء معينين ؟ فى حين أن هؤلاء الأفراد لا يشعرون؟

- هل يحظى العضو باهتمام أعضاء آخرين فى الجماعة ومن ناحية أخرى لا يشعر العضو باهتمامهم له .

- هل يهتم العضو بأعضاء معينين يباد لونه نفس الاهتمام وبذلـــك يكـــون أكثر تكيفا فى الجماعة .

ثانيا : تقويم الجماعة :

يمكن أن تقيم الجماعة من خلال عدة محكات أهمها :

١- نوع الجماعة :

نحن نعلم أن هناك أربعة أنواع من النشاط هى :

أ-النشاط الرياضي .

ب- النشاط الاجتماعي .

ج- النشاط الثقافي .

د- النشاط الفني .

وأن كانت الجماعة تميل إلى تحقيق نشاط معين ، إلا أن البرنامج ينبغـــي أن يشمل الأنشطة الأربعة السابقة وعلى ذلك يتم التقييم .

- ما هو نوع النشاط التى تميل إليه الجماعة فى برامجها .
- ما هى أنواع الأنشطة التى يتمكن البرنامج من تحقيقها .
- مدى استفادة أعضاء الجماعة بالأنشطة التى يشملها برنامج الجماعة .
- ما هى أنواع الأنشطة التى تحقق رغبات أعضاء الجماعة .
- ما هى أنواع الأنشطة التى تتفق وقدرات أعضـــاء الجماعـــة وأهـــداف المؤسسة .
- ما هى الأسس التى تبنى عليها أنشطة البرنامج .

٢- عدد أعضاء الجماعة :

- كم عدد أعضاء الجماعة .
- مدى ملائمة عدد أعضاء الجماعة لسن أعضائها .

- مدى ملائمة عدد أعضاء الجماعة لنوع الأنشطة والبرامج التى تمارسها الجماعة .
- كم عدد أعضاء الجماعة عند بداية تكوينها .
- هل يوجد أعضاء تم ضمهم إلى الجماعة بعد تكوينها .
- هل هناك أعضاء تركوا الجماعة بعد تكوينها ، وما هى الأسباب .

٣- أهداف الجماعة :

- ما هى أهداف الجماعة .
- هل استطاعت الجماعة تحقيق أهدافها ؟
- مدى ملائمة أهداف الجماعة لقدرات الجماعة .
- مدى ملائمة أهداف الجماعة لقدرات وخبرات أعضائها .
- كيفية تحقيق الجماعة لأهدافها .
- مدى ملائمة أهداف الجماعة لأهداف المؤسسة .
- هل تحقيق أهداف الجماعة كان يحقق أهداف المؤسسة بطريقة مباشرة لم غير مباشرة .
- مدى ملائمة أهداف الجماعة للبيئة المحيطة بالمؤسسة .
- مدى ملائمة أهداف الجماعة للمجتمع بصفة عامة سواء كانت أهداف تربوية ، أو أهداف اجتماعية ، أو أهداف ثقافية أو أهداف قومية .

٤- كيفية تكوين الجماعة :

- هل تم تكوين الجماعة بناءً على رغبة أعضائها .
- هل تم تكوين الجماعة بطريقة إجبارية دون إرادة أعضائها .
- ما هى ردود أفعال أعضاء الجماعة فى كلا الحالتين السابقتين .
- هل تم تكوين الجماعة على أساس مرسوم .

٥- تنظيم الجماعة :

- كيفية تنظيم الجماعة .
- هل تنظيم الجماعة فرض على أعضائها .

- هل الجماعة بلغت درجة من النضج بحيث قامت بتنظيم نفسها .
- هل شعرت الجماعة بحاجتها إلى هذا التنظيم ؟ ومن ثم قررت ذلك ؟
- ما مدى كفاءة ذلك التنظيم فى إدارة شئون الجماعة ؟
- ما هى الخبرات التى عمل على توفيرها التنظيم ؟
- هل ساعد برنامج الجماعة فى تعليم الأعضاء على عمل تنظيم وظيفى مرن لإدارة شئونها .

٦- ميول ورغبات الجماعة :

- ما هى ميول ورغبات الجماعة ؟
- ما مدى اتفاق ميول ورغبات الجماعة مع ميول ورغبات أعضائها ؟
- هل كانت الجماعة تعمل على تحقيق ميول ورغبات بعض الأعضاء .
- هل برنامج الجماعة أتاح للأعضاء فرصة إشباع ميولهم ورغباتهم .

٧- مدى تحقيق الجماعة لأهداف المؤسسة :

- هل استطاعت الجماعة تحقيق أهدافها ؟
- ما مدى ملائمة أهداف الجماعة بأهداف المؤسسة ؟
- ما هى هذه الأهداف التى استطاعت الجماعة تحقيقها بصفة عامة .
- ما هى الأهداف الجماعية المرتبطة بأهداف المؤسسة والتى استطاعت الجماعة تحقيقها ؟
- وهل هذه الأهداف الجماعية تحققه أهداف المجتمع بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة .

٨- كيفية إتخاذ القرارات داخل الجماعة :

- كيف تتخذ القرارات داخل الجماعة ؟
- هل هذه القرارات تتخذ بطريقة فردية ؟
- هل هذه القرارات تتخذ عن طريق الديمقراطية (التصويت مع أخذ الأغلبية) ؟
- هل هذه القرارات تتخذ عن طريق الأخصائى ؟

- هل كانت المؤسسة تفرض على الجماعة بعض القرارات ؟
- ما موقف الجماعة تجاه هذه القرارات ؟
- ما هى المواقف التى عمل البرنامج على تعليمها لأعضاء الجماعة لكيفية اتخاذ القرارات ؟

٩- كيفية تنفيذ القرارات :

- كيف يتم تنفيذ القرار الذى اتخذ فى الجماعة ؟
- هل كان القرار ينفذ من قبل الأعضاء وبطريقة تطوعية ؟
- هل كان رئيس الجماعة يعمل على توزيع المسئوليات حتى تنفذ قرار الجماعة ؟
- هل كانت الجماعة تعمل على تعطيل القرارات ؟
- ما هى المواقف التى ظهر فيها حماس أعضاء الجماعة من أجل القرارات.
- ما هى المواقف التى ظهر فيها عمل أعضاء الجماعة على تعطيل القرارات ؟
- هل كان رئيس الجماعة يعمل على متابعة التنفيذ ؟
- هل كان رئيس الجماعة يترك كل عضو وشأنه فى التنفيذ ؟

١٠- العلاقات داخل الجماعة :

- ما هى طبيعة العلاقات داخل الجماعة ؟
- هل هى علاقات تعاون ومشاركة بناءة بين الأعضاء ؟
- هل هى علاقات يسودها الصراع وحب الذات ؟
- ما هى المواقف التى ظهر فيها تعاون الأعضاء ؟
- ما هى المواقف التى ظهر فيها الصراع بين الأعضاء ؟
- ما هى المواقف التى أتاحها البرنامج لتعليم الأعضاء التعاون والمشاركة فى العمل .

١١- علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى بالمؤسسة :

- ما هى طبيعة العلاقة بين الجماعة وغيرها من الجماعات الأخرى الموجودة بالمؤسسة .
- هل هى علاقة تعاون ومشاركة فى الأنشطة وبرامج ؟
- هل هى علاقة صراع وحب الظهور ؟
- ما هى المواقف التى أظهرت تعاون الجماعة مع باقي الجماعات فى المؤسسة .
- ما هى المواقف التى أظهرت الصراع بين الجماعة وباقي الجماعات فى المؤسسة ؟
- ما هى المواقف التى عمل البرنامج على تحقيقها لتعليم الجماعة التعاون مع الجماعات الأخرى بالمؤسسة ؟

١٢- المشاكل والصعوبات وكيفية التغلب عليها :

- ما هى المشاكل والصعوبات التى واجهتها الجماعة ؟
- هل هى صعوبات فنية أو صعوبات مادية ، أو صعوبات بشرية ؟
- كيفية تغلبت الجماعة على هذه المشكلات ؟
- ما هى المواقف التى أتاحها البرنامج لتعليم الجماعة كيفية التغلب على الصعوبات التى تقابلها .

١٣- الخبرات الجديدة للجماعة :

- ما هى الخبرات الجماعية الماضية ؟
- ما هى الخبرات التى استفادتها الجماعة فى حياتها الجماعية الجديدة ؟
- ما هى الخبرات التى عمل البرنامج على تعليمها للجماعة واستفادت منها؟
- ما هى الخبرات التى كان ينبغي للجماعة الاستفادة منها ولم تستفيد؟

١٤- مستوى الجماعة :

- ما هو مستوى الجماعة عند بداية تكوينها؟
- ما هى المراحل التى مرت بها ؟
- هل وصلت الجماعة إلى مرحلة التفكك والانهيار قبل أن تحقق أهدافها؟
- ما هى البرامج التى عملت على تحسين مستوى الجماعة؟

١٥- البعد الاجتماعي للجماعة :

- ما مدى بعد أو قرب الجماعة من العضو ؟
- هل الجماعة قريبه من العضو بدرجة من قرب العضو فيها ، أم درجة أقل من قرب العضو فيها ؟
- أو بدرجة متقاربة ؟
- أي أن النظريتين متقاربتين وبذلك يكون درجة تكييف العضو في الجماعة مناسبة .

١٦- العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة :

- ما أنواع العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة ؟
- ما مدى ترابط الأعضاء ؟
- ما مدى تأثير كل على الآخر ؟ أى التأثير بين المتبادل وبين الأعضاء .
- هل توجد عشيرات فى الجماعة؟
- هل تتعارض أهداف العشيرات مع أهداف الجماعة؟
- ما هى العوامل التى تؤدى إلى تفرقة الأعضاء؟
- ما هى العوامل التى تؤدى إلى تماسك الأعضاء؟

كل هذه الأسئلة تفيدنا فى دراسة التغير والنمو الذى يطرأ على العلاقات الاجتماعية للفرد وكذلك مكانته الاجتماعية فى الجماعة وتقبل الأعضاء له ، وأيضا شبكة العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة .

ثالثا : تقويم الأخصائى :

يمكن أن نقيم الأخصائى من خلال عدة محكات ، أهمها :

١- مدى استجابة الأعضاء للأخصائى :

- مدى استجابة الأعضاء للأخصائى ، وخاصة عند بداية العمل .
- هل كانت استجابات الأعضاء حماسية أم كانت الاستجابات فاترة ؟
- ما هو رد فعل الأخصائى تجاه كل من هذه الاستجابات ؟

-ما هى المواقف التى استجاب فيها أعضاء الجماعة للأخصائى بطريقـــة حماسية ؟

-ما هى المواقف التى استجاب فيها أعضاء الجماعة بطريقة فاترة ؟

-ما هى الأساليب التربوية التى اتبعها الأخصائى كمواقف تعليمية للجماعة حتى يكسب حبهم وثقتهم ؟

-ما هى ردود فعل الأخصائى وخاصة فى فترة اختبار الجماعة له ؟

٢- دور الأخصائى فى المشاكل الفردية :

نحن نعلم أن أخصائى الجماعة يهتم بالجماعة ككل وأيضاً يهتم بأفرادهـــا ولكن فى حدود إطار الجماعة . ولكن هناك بعض المواقف التى تستلزم أن يقوم أخصائى الجماعة بعمل أخصائى خدمة الفرد ، ولكن بشـــرط ألا ينســى دوره كأخصائى جماعة .

-فما هو المواقف التى استدعت أن يعمل فيها أخصائى خدمة الفرد ؟

-هل كان لذلك أثر إيجابي على كيان الجماعة ، ثم كان له أثراً سلبياً ؟

-ما هى المشكلات الفردية التى تعامل معها أخصائى الجماعة ؟

-هل استطاع أخصائى الجماعة أن يفيد الجماعة من تلك المشكلات الفردية كمواقف تعليمية للجماعة ؟

-ما هى المشكلات التى وجد أخصائى الجماعة ضـــرورة تحويلـــها إلـــى أخصائى خدمة الفرد ؟

٣- أنماط التفاعل التى استخدمها الأخصائى :

يمكن تحديد خمس أنماط التفاعل فى الجماعة هى :

١-سيطرة الأخصائى وخضوع الأعضاء .

٢-عدم وجود خطة محددة لعملية الضبط (عدم تدخل الأخصـــائى أو النمـــط الحر) .

٣-اشتراك الأخصائى مع الأفراد فى عملية التخطيط .

٤-قيام الأخصائى بمساعدة الجماعة فى عملية التخطيط فى إطار محدد .

٥-إدارة ذاتية فى الجماعة خلال تخطيط الجماعة (النمط الديمقراطى) .

- ما هى الأنماط التى استخدمها الأخصائى مع الجماعة ؟
- ما مدى مناسبة كل من هذه الأنماط مع المواقف المختلفة ؟
- ما مدى استجابة أعضاء الجماعة للأنماط التى استخدمها الأخصائى ؟
- ما هو نمط التفاعل الأكثر شيوعا فى الجماعة ؟
- ما مدى تحقيق الأخصائى الخبرات المختلفة للأعضاء من خلال الأنماط المختلفة ؟
- ما هى المواقف التعليمية التى استفادت بها الجماعة من أنماط التفاعل ؟
- هل كان الأخصائى يفيد الجماعة بأنماط التفاعل كمواقف تعليمية ؟
- ما هى المواقف التى أفاد بها الأخصائى الجماعة من خلال المواقف التعليمية لأنماط التفاعل المختلفة ؟

٤- تدخل الأخصائى فى المناقشة :

أن أخصائى الجماعة يتدخل أثناء اجتماع الجماعة بصفة عامة لزيادة التفاعل الإيجابى ، وللحد من التفاعل السلبى ، ولكن هناك مواقف بعينها يجب على الأخصائى أن يتدخل فيها مثل :

- حماية أحد أعضاء الجماعة من هجوم الجماعة عليه .
- حماية الجماعة من العضو الأناني .
- فض نزاع بين عضوين .
- إذا دار الحديث حول إحدى نقاط المؤسسة فالأخصائي هو أعلم الناس بذلك لأنه ممثل للمؤسسة .
- إذا تعثر قائد الجماعة فى السيطرة على الاجتماع ، فيدخل الأخصائى لإعادة الأمور لنصابها ، ثم يترك القيادة مرة أخرى لقائدها .
- وضع الحدود لسلوك الأعضاء .
- حماية الأعضاء من التطرف فى طموحها حتى يكون الطموح مناسباً لقدرات الجماعة .

-توجيه المناقشة بما يفيد تحقيق أهداف الجماعة .

-قيادة الجماعة فى حالة عدم وجود قائد لها أو فى حالة الجماعات صغيرة السن .

ويمكن تقييم الأخصائى من خلال عدة محكات هى :

-متى يتدخل الأخصائى فى المناقشة ؟

-ما هى المواقف التى تدخل فيها الأخصائى لزيادة التفاعل الإيجابى بين الأعضاء ؟

-ما هى المواقف التى تدخل فيها الأخصائى للحد من التفاعل السلبي ؟

-مدى اقتناع الأعضاء بتخل الأخصائى ؟

-هل يتدخل الأخصائى فى الوقت المناسب ؟

-مدى إعطاء الأخصائى الفرصة للأعضاء للتفاعل والنقاش ؟

٥- مساعدة الأخصائى للجماعة :

-مدى مساعدة الأخصائى للجماعة ؟

-ما هى المواقف التى تدخل فيها الأخصائى لمساعدة الأعضاء ؟

-هل كان الأخصائى يعطي للأعضاء فرصه للاعتماد على النفس ؟

-هل كان يتدخل الأخصائى لمساعدة الأعضاء فى كل صغيرة وكبيرة حارما الأعضاء من الاستعانة بطاقاتها وقدراتها ؟

-ما هى البرامج التى عمل الأخصائى على تنفيذها لزيادة خبرة الجماعة فى الاعتماد على النفس ؟

رابعا : تقويم البرنامج :

يمكن أن تقييم البرنامج من خلال عدة محكات أهمها :

١- الأسس التى وضعت على ضوئها برامج الجماعة :

-من الذى وضع البرنامج ؟

-هل البرنامج نابع من أعضاء الجماعة ولم يفرضه الأخصائى على الجماعة أم وضع البرنامج بطريقة إجبارية من قبل المؤسسة ؟

- هل البرنامج يلائم العمر الزمني لأعضاء الجماعة ؟
- مدى ملائمة البرنامج لنوع أعضاء الجماعة ؟
- مدى ملائمة البرنامج لمراحل نمو الجماعة ؟
- مدى ملائمة البرنامج لخبرات أعضاء الجماعة ؟

٢- أنواع البرامج التى مارستها الجماعة :

- ما هى أنواع البرامج التى مارستها الجماعة ؟
- هل البرامج كان يغلب عليها الطابع الفني ، أم الرياضي أو الاجتماعى أم الثقافى ؟
- هل كان البرنامج يهتم بنوع معين من الأنشطة أم كان برنامجاً شاملاً لأغلب الأنشطة ؟
- هل كان البرنامج يعمل على تزويد أعضاء الجماعة بخبرات معينة فى نشاط معين أم يعمل على تزويد أعضاء الجماعة بخبرات مختلفة فى أنشطة مختلفة ؟
- ما هى الخبرات الجديدة التى أتاحها البرنامج لأعضاء الجماعة ؟
- ما مدى استفادة أعضاء الجماعة بهذه البرامج ؟

٣- مدى مقابلة البرنامج لحاجات الأفراد :

- هل كان البرنامج يعمل على إشباع رغبات أعضاء الجماعة أم كان يشبع بعض الأفراد دون باقي أعضاء الجماعة ؟
- هل كان أعضاء الجماعة يقبلون بحماس على المشاركة فى برامج الجماعة أم كان الفتور هو السائد بين أعضاء الجماعة فى الإقبال على البرنامج ؟

٤- برامج الجماعة وعلاقتها بتحقيق أهداف المؤسسة :

- مدى تحقيق برامج الجماعة لأهداف المؤسسة .
- هل كانت تحقق برامج الجماعة أهداف المؤسسة بطريقة مباشرة أم بطريقة غير مباشرة ؟

- هل كانت تحقق برامج الجماعة أهداف البيئة المحلية التـــى تقـــع فيـــها المؤسسة ؟
- هل كانت تحقق برامج الجماعة أهداف المجتمع بصفة عامة ؟

٥- الإمكانيات المستخدمة فى البرامج :

- ما هى الإمكانيات المستخدمة فى تنفيذ البرامج ؟
- هل كان البرنامج يعتمد فى تنفيذه على إمكانيات مادية أم فنية أم بشرية؟
- ما مدى توفر الإمكانيات فى المؤسسة أو البيئة المحلية ؟
- ما موقف الجماعة من جانب والمؤسسة من جانب آخر فى حالـــة عـــدم توفر الإمكانيات اللازمة لتنفيذ البرنامج ؟

٦- عقبات تنفيذ البرنامج وكيفية التغلب عليها :

- هل هناك عقبات اعترضت تنفيذ البرنامج ؟
- ما هى هذه العقبات أهى ندرة للإمكانيات المادية أو الإمكانيات البشرية أم الإمكانيات الفنية ؟
- هل اكتفت الجماعة بالإمكانيات الخاصة بها والمتاحـــة لـــها أم لجـــأت للإستعانة بالمؤسسة وإمكانيات البيئة المحلية ؟
- كيف تغلبت الجماعة على الصعوبات والعقبات التى قابلتها أثنـــاء تنفيـــذ البرنامج ؟
- هل تم تنفيذ البرنامج بالصورة المرضية التى أرادتها الجماعة أم وقفـــت العقبات دون تحقيق ذلك ؟

خامساً : تقويم المؤسسة :

يمكن أن نقيم المؤسسة من خلال عدة محكات أهمها :

- هل للمؤسسة أهداف واضحة ؟
- هل هذه الأهداف مبنية على حاجات الفرد والجماعة والمجتمع ؟
- هل هذه الأهداف واضحة ومعروفه للعاملين بالمؤسسة ؟
- هل هذه الأهداف واضحة ومعروفة للمجتمع المحيط بالمؤسسة ؟

- هل وضعت هذه الأهداف نتيجة لدراسة حاجات البيئة ؟
- هل تراجع أهداف المؤسسة دوريا ؟
- هل حدث تعديل فى أهداف المؤسسة ؟
- هل تم هذا التعديل نتيجة لدراسة موضوعية ؟
- هل هناك ارتباط بين أهداف المؤسسة وأهداف المجتمع وثقافته ؟
- هل تعمل المؤسسة على تحقيق أهدافها ؟
- هل تتمشى أهداف الجماعات بالمؤسسة مع أهداف المؤسسة نفسها ؟
- **هل من أهداف المؤسسة خدمة فئة معينة ؟**
- **هل من أهداف المؤسسة خدمة جنس معين ؟**
- **ويتم قياس هذه المعايير "بنعم أو لا " .**

أ-كما يمكن تقويم مجلس الإدارة عن طريق الأسئلة الآتية :

بمجلس الإدارة هو المسئول عن تحديد سياسة المؤسسة ، والخدمات التى تقدمها والفئات التى تخدمها .

وها هى بعض المعايير التى تساعد على تقويم مجلس الإدارة :

- **هل هناك شروط يجب أن تتوافر فى أعضاء مجلس الإدارة ؟**
- **هل يضم مجلس الإدارة أعضاء يمثلون هيئات مختلفة فى المجتمع ؟**
- **هل لمجلس الإدارة اجتماعات دورية ؟**
- **هل تسجل هذه الاجتماعات ؟**
- **هل تنبثق لجان معينة من مجلس الإدارة ؟**
- **هل يراجع المجلس أعمال هذه اللجان ؟**
- **هل يواظب الأعضاء على حضور الاجتماعات ؟**
- **هل تقوم أعمال مجلس الإدارة ؟**
- **هل يضفي أعضاء المجلس اقتراحات وأراء جديدة ؟**
- **هل يشترك مدير المؤسسة (السكرتير المنفذ) فى اجتماعات مجلس الإدارة ؟**

- هل يتابع مجلس الإدارة تنفيذ قراراته ؟
- هل يتولى المراقب المالي بالمجلس متابعة الشئون المالية بالمؤسسة ويتم قياس هذه المعايير "بنعم أم لا ".

ب- تقويم الموظفين :

تحتاج مؤسسات خدمة الجماعة إلى موظفين مدربين مزودين بمهارات متعددة تساهم فى عملهم مع الجماعة، وها هى بعض المعايير التى تساعد على تقويم موظفى المؤسسة :

- هل عدد الموظفين كاف للقيام بأعمال المؤسسة ؟
- هل عدد الموظفين كاف لتحقيق أهداف المؤسسة ؟
- هل بالمؤسسة لجنة لاختيار الموظفين ؟
- هل تضع هذه اللجنة شروطاً معينه لكل وظيفة بالمؤسسة .
- هل تضع هذه اللجنة وصف وظيفى لكل عمل ؟
- هل تعمل هذه اللجنة على تدريب الموظفين قبل استلامهم العمل ؟
- هل تقوم هذه اللجنة أعمال الموظفين دورياً ؟
- هل يشترك المشرف فى توجيه وتقويم الموظفين ؟
- هل يعقد المشرف اجتماعات إشرافية للموظفين ؟
- هل تنص لائحة الموظفين بالمؤسسة على نظام المرتبات والعلاوات ؟
- هل تنص لائحة الموظفين بالمؤسسة على نظام البعثات والإجازات الدراسية ؟

وتقاس هذه المعايير ب"نعم أو لا" .

ج- تقويم المباني والمرافق :

تعتبر مباني المؤسسة ومرافقها من الإمكانيات التى تساعد على تحقيق أهداف الجماعات بل المؤسسة ككل وها هى بعض المعايير التى تساعد على تقويمها :

- هل تتوافر الشروط الصحية والفنية فى مباني المؤسسة ؟

- هل تساعد المباني على تحقيق أهداف المؤسسة ؟
- هل المباني كافيه لممارسة برامج جماعات بالمؤسسة ؟
- هل تضع المؤسسة نظاماً ينسق استخدام المباني بين الجماعات ؟
- هل تساعد المباني العاملين بالمؤسسة على أداء عملهم دون جهد كبير ؟
- هل للمؤسسة خطة لصيانة المباني ؟
- هل تبعد مباني المؤسسة عن مصادر الضوضاء والأماكن الموجودة ؟
- هل تراعي فى المباني وسائل الإضاءة والتهوية ؟
- هل تكفي مرافق المؤسسة أعضاء الجماعات ؟
- هل تراعي النظافة العامة فى مرافق المؤسسة ؟
- هل تضع المؤسسة خطة لصيانة المرافق دوريا ؟
- هل توفر المؤسسة الأدوات اللازمة لبرامج الجماعات ؟
- هل توفر المؤسسة الأجهزة والأثاث اللازمين للجماعات والأخصـــائيين ؟

وتقاس هذه المعايير " بنعم أو لا " .

المراجـــع

١-محمد شمس الدين أحمد ، إبراهيم بيومي مرعي ، محمد الظريف ســـعد ، **العمليات المهنية في العمل مع الجماعات** ، القاهرة ، مركز نور الإيمـــان ، ١٩٩٩ .

٢-محمد شمس الدين أحمد وآخرون ، **العمليات المهنيـــة فـــى العمـــل مـــع الجماعات** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٠ .

٣-عبد الحميد عبد المحسن ، **خدمة الجماعة** ، **أسس وعمليات** ، القـاهرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ١٩٨٨ .

4- Konopka Gisela , **Social Group Work A Helping process, New York, Prentice Hall Inc** , Englewood cliffs , 1963 .

5- Garvin Charles D . **Contemporary Group Work,** New Jersey, Prentice Hall Inc, Englewood Chiffs, 1981 .

الفصل الرابع

دراسة وتوجيه ديناميكية الجماعة

ديناميكية الجماعة

تتعدد المعانى والتعريفات المختلفة لديناميكية الجماعة ألا أنـــــها تتفـق جميعاً على أنها تعنى التفاعل الأجتماعى والنفسى والذى يحدث بإستمرار داخـل الجماعة والذى يتمثل فى مجموعة المثيرات والإستجابات التى تتم فى المواقـف الإجتماعية المختلفة التى تمر بها الجماعة .

ولقد لفت التفاعل الاجتماعى الديناميكى الذى يحدث داخـل الجماعــات الإنسانية نظر الكثير من العلماء والأخصائيين فى دراسة السلوك البشرى ، فبـدأ الاهتمام يزداد بدراسة ديناميكية الجماعات بغرض الوصول إلى فهم صحيح لها وللعوامل المحدثة لها وللأوضاع التى تهيمن عليها.

ومن ثم يمكن للأخصائيين الاجتماعيين توجيه هذا التفاعل واســـتخدامه إستخداماً علمياً فى تحقيق أهدافهم التربوية فى تنشئة الفرد. وكذلك فى تحقيـــق أهدافهم الإنمائية للنهوض بالمجتمعات التى يعملون معها لتنمية قدراتها الذاتيـــة نحو الترقى والتقدم.

وفى ضوء هذا المفهوم يحدد علماء الإجتماع تعريفهم عن الجماعة على أنها اثنين أو أكثر من الأشخاص بينهما علاقة ناجمة عن التفـــاعل الدينـــاميكى وتسهم تلك العلاقة فى إمكان تحقيق ذوات هؤلاء الأشخاص ومن المظاهر التـــى يمكن ملاحظتها داخل الجماعة المنظمة ما يلى :

١- من خلال عملية التفاعل الديناميكى تتكون علاقة قوية بين الأعضاء بعكـس أى جماعة لا يحدث بين أعضائها أى تفاعل .

٢- وجود رابطة قوية بين الأعضاء ناجمة عن الإحساس المشترك نحو إشــباع حاجات معنية أى وجود ما يسمى بالشعور بالنحن .

٣- الإشتراك الفعلى فى حياة الجماعة ، فلكل عضو مسئولية يشارك بـــها فـــى تحقيق أغراض الجماعة .

٤- الجماعة لا تعتبر مجرد تجمع معين أو فكرة جامدة بل تعتبر عملية تفاعل موجه عن طريق أخصائى الجماعة لتحقيق أهداف معينة .

٥- أن العلاقات بين الأفراد تختلف داخل الجماعة ، لكن الجميع يعمل على وحدة الجماعة والمحافظة على إستمراريتها رغم اختلاف هذه العلاقات.

وتشير مارجريت هارتفورد إلى أنماط العلاقات الشخصية داخل الجماعة المنظمة ، حيث تحددها فى خمسة أنماط هى :-

١- التقبل أو الرفض العاطفى أو الإنفعالى .

٢-الإهتمامات المشتركة .

٣- ترتيب المكانات .

٤- أنماط القيادة والتبعية (رسمية وغير رسمية) .

٥- أنماط الاتصال .

وتكون العلاقات الشخصية شبكة متبادلة من العلاقات العاطفية والعقلية وأنماط الإتصال التى تتغير باستمرار تبعاً لإستجابات الأعضاء الناجمة عن الأخذ والعطاء بينهم وبين الجماعة ككل أو بين أجزائها . وداخل هذه الأنماط والأدوار وأنواع السلوك المتوقعة التى أوجدها الأعضاء للتعامل داخل أو خارج الجماعة . وأن كل شخص له دور فى التأثير على هذه الأنماط وكذلك التأثر بها وهنا تبدأ الشلل والعشيرات فى الظهور ويتم نمو البناء الاجتماعى .

وتشير جيزلا كونوبكا G. Konopka إلى أهمية دراسة أخصائى الجماعة لديناميكية الجماعات التى تعنى بها " محصلة تفاعلات الجماعة ونموها والتغيرات التى تظهر فى حياتها ."

وتوضح لنا كونوبكا بعض الأمثلة كتأثير الجماعة فى الأفراد من خلال علمية التفاعل نذكر منها :-

١- تأثير الجماعة على تلك الطفلة المفرطة فى صمتها والتى خرجت من هذا الصمت خلال تفاعل الجماعة .

٢- تلعب الجماعة دوراً فى إعطاء العضو الفرصة للاشـــتراك فـــى علاقـــات اجتماعية طبيعية .

٣- مساندة الجماعة للعضو ، وبدء تكوين فكرة جديدة عن نفسه .

٤- توحد عضو مع عضو آخر وبالتالى تمكن العضو من التعبير عن رأيه .

ونخلص مما تقدم إلى أن ديناميكية الجماعة تعنـــى مجموعـــة القـــوى والعوامل الإجتماعية والسيكولوجية التى تؤثر فى العلاقات والتفاعلات داخـــل الجماعة ، **ويمكن تقسيم هذه القوى إلى قسمين أساسيين هما : -**

١- قسم إيجابى يعمل على تماسك الجماعـــة وأعضائـــها وتنظيـــم العلاقـــات الإجتماعية فيها تنظيماً يتفق مع حاجاتها وأهدافها .

٢- قسم سلبى يعمل على تفكك الجماعة والصراع والتوتر فى علاقات الجماعة حتى تصاب بالانحلال والتشتت.

أهمية دراسة ديناميكية الجماعة :

إن دراسة ديناميكية الجماعة تسهم فى فهم العوامل المؤثرة لها والتـــى يمكن إستخدامها الإستخدام الأمثل للتـــأثير علـــى الجماعـــة لتحقـــق الأهـــداف الاجتماعية المبتغاة وعموما يمكن أن نحدد فى النقاط التالية الجوانب التى يمكـــن أن يستفيد منها أخصائى الجماعة عند دراسته للديناميكية وهى :-

١- من خلال التفاعل الديناميكى فى الجماعة يمكن لاكتشاف قدرات وإمكانيـــات أعضائها ، كما تتم عمليات اكتساب أو تعديل خصائصهم الاجتماعية .

٢- تفيد دراسة الديناميكية الأخصائى فى معرفة أهم القوى والعوامل التى يمكن أن يكون لها تأثير على نمو الجماعة وتوجيه القوى بما يحقق للجماعة النمـــو السوى المتوازن .

٣- تفيد دراسة الديناميكية فى اكتشاف القيادات داخل الجماعة والعمـــل علـــى تدريبها وتنميتها بما يحقق أهداف الجماعة .

٤- تفيد دراسة الديناميكية فى اكتشاف الشلل والعشيرات داخل الجماعة والعمل على إستخدامها الإستخدام الأمثل الذى يزيد من تماسك الجماعة وقدرتها على التأثير فى شخصية الأعضاء .

٥- تفيد دراسة الديناميكية فى التعرف على أنماط الاتصال داخل الجماعة سواء كانت رسمية أم غير رسمية .

٦- عن طريق دراسة الديناميكية يتمكن الأخصائى من مساعدة الأعضاء على إشباع احتياجاتهم من خلال توجيه التفاعل الجماعى الناجمة عن المشاركة فى البرامج والأنشطة.

٧- عن طريق دراسة الديناميكية يستطيع الأخصائى التعرف على احتياجات ومشكلات الجماعة من جهة وكذلك على مدى قدرتها فى مواجهة المواقف التى تمر بها من جهة أخرى .

٨- عن طريق دارسة ديناميكية الجماعة يستطيع الأخصائى مساعدة الجماعة على تعديل أهدافها وبرامجها ونظمها كى تقابل احتياجات ومصالح أعضائها المتطورة .

العوامل المؤثرة فى ديناميكية الجماعة :

تتأثر ديناميكية الجماعة بالعديد من العوامل التى يمكن أن تحدد شكل العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة وكذلك تؤثر فى مدى قدرة الجماعة على تحقيق أهدافها هذا وسوف نعرض فيما يلى أهم العوامل التى تؤثر فى ديناميكية الجماعة وذلك على النحو التالى :

أولاً : أغراض الجماعة :

وقد أشار (بروننج Browning) إلى أن أغراض الجماعة تعنى الأسباب التى من أجلها يجتمع أعضاء الجماعة معاً. وقد حدد مجموعة من الأغراض التى تتكون من أجلها الجماعة فيما يلى : -

١- إنجاز الأعمال التى تتطلب إشتراك مجموعة من الأفراد .

٢- مقابلة وإشباع احتياجات الأفراد .

٣- اجتماع مجموعة من الأفراد الذين يشتركون فى موقف واحد يتشابهون فـــى المشكلات .

٤- تبادل التوجيه بين عدد من الأفراد.

٥-المساعدة فى استمرار تنظيم محدد من الأفراد .

٦- زيادة الاستمتاع بالتجمع .

٧- تحقيق نتائج علاجية .

هذا وقد تكون هناك أغراض أخرى متعددة لتكوين الجماعات . وتعتـــبر أغراض الجماعة عنصر هام للاهتمام المشترك وللشعور بالتوحد ، وللدافعيـــة ولوضع مستويات اجتماعية وللمشاركة التى لها معنـــى ومغـــزى ، ولشـــعور أعضاء الجماعة بالرضا وتمثل الأغراض حجر الزاوية فى الممارســـة الفعالـــة لخدمة الجماعة إذ تشير إلى الغايات التى تتجه نحوها الخدمات والمجـــهودات ، وهى التى تحدد اتجاه ومضمون التعاقد بين أخصائى الجماعة والعملاء .

وحتى يمكن تحقيق الفاعلية لأغراض الجماعة لابد من توافر مجموعـــة من المقومات أهمها :-

١- وضوح الأغراض .

٢- ارتباط أغراض الجماعة بحاجات وميول الأعضاء.

٣- اتفاق الأعضاء على وسائل تحقيق الأغراض .

٤- اتفاق أغراض الجماعة مع أغراض المؤسسة .

٥- مرونة الأغراض التى يضعها أعضاء الجماعة .

ثانيا : الاتصال داخل الجماعة :

لقد حددت (هيلن نورثـــون Helen Northen) مفـــهوم التفـــاعل الاجتماعى على أنه تعبير عن تأثير القوى التى تؤدى إلى إتصـــال الأعضـــاء ببعضهم ، وينجم عنها تعديل فى السلوك والإتجاهات للأفراد المشـــاركين فـــى

الجماعة أى أن التفاعل الإجتماعى دائماً يعتبر نتاجاً لعمليات الإتصال المختلفـة بين الأفراد .

ويمكن أن ننظر إلى الاتصال على أنه السبيل الـذى نسـتخدمه لنقـل الأفكار والمشاعر أو المعتقدات إلى الأفراد الآخرين ، وعلى الرغم من أننا نفكر فى الإتصال عادة فى ضوء الحديث الشفهى أو اللغة ، ألا أنه يمكننا الإتصـال أيضا بالآخرين عن طريق العروض المرئية والإشارات والمحاكاة ومـع هـذا فاللغة تمثل أهم طريقة التفاعل الاجتماعى بين الأفراد.

وتنبثق الكثير من مشكلات الجماعة نتيجة لعجز قادة أو أعضاء الجماعة من الإتصال بالأعضاء الآخرين بالجماعة ، فنحن نقصد أن نقول شيئاً معينـاً، ولكن ربما قد نخطئ التعبير عنه تماماً ، ونحن نفترض أن كل فرد فى الجماعة يفهمنا ويفهم وجهة نظرنا ، وفى الحقيقة قد تعنى نفس الكلمات أشـياء مختلفـة بالنسبة لمختلف الأفراد. كما قد يساء أحياناً تفسير المعانى إساءة بالغة .

ويتحدد نمط الإتصال فى ضوء عدد من المتغيرات مثل هدف الجماعـة وقدرات الأعضاء ومكانتهم الإجتماعية وبعض العوامل الأخرى ويختلف نمـط الإتصال فى الجماعات بإختلافها فهو فى الجماعات الرسمية يكون محدداً علـى وجه معروف للجميع مع أعضاء هذه الجماعات وفق تسلسل قيادى معين أما فى الجماعات غير الرسمية فإن أنماط الإتصال تكون محدودة ولكـن دون اتفـاق صريح أو رفض من مصدر خارجي و إنما تكون هذه الأنماط تلقائية .

وعموماً يجب على أخصائى الجماعة أن يتفهم جيداً طبيعة نمط الإتصال داخل الجماعة التى يعمل معها من حيث دوافع الإتصال وأغراضه و أساليبه.

وحتى يستطيع أخصائى الجماعة هنا تفهم عملية الإتصال وتوجيهها بما يحقق أغراض الجماعة التى يعمل معها ، لابد من مراعاتـه لمجموعـة مـن المبادئ مثل :-

١- أعضاء الجماعة دائماً فى حالة إتصال .

٢- الأعضاء الذين يتصلون ويتناقلون المعلومات لهم هدفاً من ذلك الإتصال .
٣- هناك معنى فى كل الإتصالات .
٤- تستقبل الرسالة عادة من المرسل اختيارياً .
٥- يمكن تشويه الرسالة خلال عملية الإتصال .
٦- حتى نفهم الإتصال بفاعلية يجب أن نهتم بعملية الرجع .
٧- يمكن تغيير نماذج الإتصال داخل الجماعة .

ثالثاً : شخصيات أعضاء الجماعة :

يهم أخصائى الجماعة أن يدرك الفوارق بين مراحل النمو التى تمر بها الشخصية فإدراك الأخصائى لما تتميز به كل مرحلة يساعده على إحداث التأثير المناسب فى حياة الجماعة التى يعمل معها بحيث يتيح لأعضاء هذه الجماعات فرص النمو التى تتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم واحتياجاتهم فلكل مرحلة من هذه المراحل خصائص عقلية ونفسية وإجتماعية لابد أن تدخل فى الإعتبار عند العمل مع الجماعات فيحاول الأخصائى فى ضوء فهمه لهذه الخصائص وما تحتمه من دوافع وانفعالات ورغبات وميول أن يوجه التفاعل داخل الجماعة ليساعد أعضائها على ممارسة تجارب جماعية ممتعة ومشوقة وإستثمارهم لأنواع النشاط التى تلائمهم . كذلك لا بد أن يدخل الإخصائى فى اعتباره الفروق الفردية ، حتى ولو كان أعضاء الجماعة فى مرحلة واحدة من مراحل النمو ، لأن الخصائص التى تتميز بها كل مرحلة ليست متساوية فى كل الأفراد الذين يمرون بالمرحلة .

وشخصية كل فرد فى الجماعة تعتبر من أهم العوامل المؤثرة فى الديناميكية بما يرتبط بها من قدرات واستعدادات وميول ونزعات تختلف عن مثيلاتها فى الأفراد الآخرين .

ولذلك فقد لاحظ الكثير من العاملين مع الجماعات أن من بين أعضاء الجماعة الواحدة فى الموقف الواحد من يقوم بدور يختلف اختلافاً كلياً عن الأدوار التى يقوم بها باقى أعضاء الجماعة .

وفيما يلى أهم ما استطاع العاملون مع الجماعات تسجيله مــــن الأدوار المتعددة التى يتبناها أعضاء الجماعة :

١- رفض الأفكار والأدوار والمقترحات لمجرد الرفض .

٢- تعقيد الأفكار والمقترحات لمجرد التعقيد .

٣- التوفيق والمساومة فى المواقف المتوترة أو المتعارضة .

٤- الإبتعاد عن التدخل فى الموقف أو المناقشة وعدم المبالاة بما يــــدور بيــن أعضاء الجماعة .

٥- السيطرة ومحاولة فرض النفس أو الأفكار على الجماعة .

مما تقدم يتضح لنا اختلاف الأدوار التى يلعبها الأعضـــاء فـــى حيــاة الجماعة ، وهذا ما يبرر أهمية دراسة شخصيات أعضاء الجماعة كأساس تعتمد عليه خطة مساعدة الجماعة .

رابعاً : حجم الجماعة

يعتبر حجم الجماعة قوةً هامة يجب مراعاتها حيث يتوقف عليه تقريـــر الطرق الفنية الجماعية التى تستخدم تحت ظروف معينة لتحقيق أهداف محـــددة وقد تكون بعض الطرق الفنية المعينة مناسبة للجماعات الصغيرة فى حين تكون الطرق الأخرى أكثر ملائمة للجماعات الكبيرة ويعتبر حجـــم الجماعـــة أحـــد المتغيرات التى قد تحد من كمية ونوع الإتصال الذى يمكن حدوثه بين الأفـــراد فى الجماعة، وعلى هذا فكلما زاد حجم الجماعة فسيكون علـــى كــل عضـــو بالجماعة تحقيق مجموعة من العلاقات الإجتماعية أكثر تعقيداً وكلما زاد عـــدد الأعضاء فسيتوافر للعضو وقت أقل نسبياً للحفاظ على هذه العلاقـــات كمـــا أن هناك اتفاق عام على أن كبر حجم الجماعة تصحبه عادة صعوبة متزايدة فـــى تنسيق مناشط الجماعة .

وعموماً يجب أن يكون حجم الجماعة مناسباً حيث أن الحجم لو زاد عن العدد المناسب فإن ذلك يعنى وجود مجموعة كبيرة من التفاعلات يصعب علـــى الأخصائى السيطرة عليها وتوجيهها الوجهة المناسبة هذا بالإضافة إلى تكويـــن

الشلل والعشيرات التى يمكن أن تكون عامل هدم داخل الجماعة ، كما أن الحجم لو قل عن العدد المناسب فإن كمية التفاعلات الناجمة لن تسمح بتحقيــق النمــو المطلوب .

هذا ولقد إختلف المتخصصون فى تحديد الحجم الأمثل للجماعـــة إلا أن هناك ثمة اتفاق عام على أن تحديد الحجم الأمثل للجماعة يتوقف على أغـراض الجماعة ومن العوامل التى يمكن أن يكون لها تأثير على حجم الجماعة ما يلى :

١- أغراض الأعضاء المكونين للجماعة .
٢- احتياجات ورغبات أعضاء الجماعة .
٣- نوع النشاط التى ترغب الجماعة فى مناقشته .
٤- إمكانيات وموارد المؤسسة .

وعلى الرغم من أن معظم الأمثلة التى ذكرناها تبدو أنها تشير إلـــى أن كبر حجم الجماعة يثير العقبات والمشكلات أمام أداء الجماعة بكفاية فإن هـذا لا يؤدى إلى النتيجة المنطقية ، وهى أنه يجب أن تكون جميع الجماعات صغــيرة العدد . فمن الناحية الواقعية نحن على معرفة بأن الكثير من الجماعات الرسـمية ستستمر محتفظة بحجمها الكبير ، أى تتكون من خمسين أو مائة عضواً ومـــع هذا كلما كبر حجم الجماعة التى نعمل معها يجب أن ندرك بأن ذلـــك يتطلــب درجات متفاوته من المهارات الخاصة بالتفاعل ، كما قد تضطر إلـــى اختيــار أهداف وطرق مختلفة وأن نكون على إستعداد لتقبل مســـتويات مختلفــة مـــن المعايير الجماعية فى بعض المواقف .

خامساً : القيادة داخل الجماعة :

لا شك أن التفاعل الإجتماعى داخل الجماعة يتأثر فى مدى حيويته وفيما يترتب عليه من نتائج بالنسبة للفرد والمجتمع بنوعية القيادة فى الجماعة .

فعلى سبيل المثال نجد أن القيادة الإستبدادية تؤثر على الجماعة تـــأثيراً سلبياً حيث يستأثر القائد بكافة المسئوليات ويسعى دائماً إلـــى تحقيــق رغباتـــه الخاصة ، ولا يشجع على تحمل الأعضــــاء للمســـئولية ، ولا يعنيـــه إشـــباع

احتياجات ورغبات بقية أعضاء الجماعة وهذا من شانه أن يؤدى إلى خفض الروح المعنوية لأعضاء الجماعة ، وتصبح الجماعة عامل طرد من شانه أن يؤدى إلى خفض الروح المعنوية لأعضاء الجماعة ، وتصبح الجماعة عامل طرد حتى تتحلل وتتشتت .

بينما نجد أن القيادة الديمقراطية هى أفضل الأنماط فى العمل مع الجماعات حيث تكون المسئولية فى الجماعة مشتركة وموزعة على الأعضاء بما يتمشى مع إمكانياتهم وقدراتهم كما أن القائد الديمقراطى يدرك جيداً حاجات ورغبات الأعضاء ويساعدهم على إشباعها وبالتالى ترتفع الروح المعنوية داخل الجماعة ، وتزداد درجة جاذبية الجماعة لأعضائها وتصبح الجماعة متماسكة وقوية ويزداد تأثيرها الإيجابى على شخصيات الأعضاء المكونين لها .

هذا ونشير فيما يلى إلى أهم الصفات التى يجب على أخصائى الجماعة دعمها وتثبيتها لدى قادة الجماعات وهى :-

١- القدرة على التكيف والتوافق النفسى والإجتماعى مع الآخرين .
٢- الخبرة والمهارة الكافية فى مجالات الأنشطة التى تمارسها الجماعة سواء من حيث تصميم هذه الأنشطة التى تمارسها الجماعة أو تسهيل عمليات تنفيذها .
٣- القدرة على الخلق والتجديد والإبتكار دائماً لصالح الجماعة .
٤- الإحساس بالمسئولية وإدراك تبعاتها مع التحمس فى قبولها والثقة فى قدرة الجماعة التى يتولى قيادتها .
٥- القدوة الحسنة فى السلوك الفعلى .
٦- القدرة على التجاوب والتفاعل مع الآخرين .

سادساً : الضبط الاجتماعى :

يطلق مصطلح الضبط الاجتماعى على الأساليب التى تستطيع بها الجماعة تحقيق إمتثالها لتوقعات الأعضاء ، وقد يكون ذلك فى صورة المكافآت التى تعطى لأعضاء الجماعة نظير إتباعهم لمستوياتها ، كما قد تضمن هذه

المكافآت تقدير الأعضاء أمام الجماعة وانتخابهم لبعض المناصب القيادية أو وضعهم فى مكانة معينة .

وقد يكون الضبط أيضاً فى صورة عقوبات تنزل بالأعضاء فاللوم أو السخرية أو النبذ أو الإنزال من مكانة معينة أو القيام بأعمال مادية واقعية ضد المخطئ وغيرها تعتبر أمثله لذلك النوع من الضبط .

ومن المهم فى هذا المجال أن نشير إلى ضرورة تطبيق الضوابط الإجتماعية على جميع أعضاء الجماعة دون تفرقة ، حيث أن حدث يؤدى إلى شعور الأعضاء بالظلم والتفرقة مما قد يسهم فى تفكك العلاقات وضعف درجة تماسك الجماعة .

ومن الأمور الهامة فى تدعيم عملية الضبط الاجتماعى داخل الجماعة ما يلى :-

١- اشتراك أعضاء الجماعة فى تحديد وسائل الضبط داخل الجماعة .

٢- وعى وإدراك الأعضاء بمستوى المعايير الإجتماعية فى الجماعة .

٣- تطبيق مستويات الجماعة بدرجة متماثلة نسبياً – أى طوال الوقت وعى جميع الأعضاء .

٤- يجب الاعتراف بأهمية ومكانة وسائل الضبط غير الرسمية فى الجماعة .

٥- مرونة وسائل الضبط الإجتماعى التى تستخدمها الجماعة .

سابعاً : الشعور بالإنتماء والولاء للجماعة :

ونعنى به التوحد مع الجماعة ويطلق عليه أحيانا بعض المفاهيم مثل تماسك الجماعة ، جاذبية الجماعة ، الروح المعنوية وعن طريق هذا الشعور يدرك الأعضاء أن لهم مصلحة مشتركة ، ويشعر الفرد بأنه جزء لا يتجزء من الجماعة .

ومن المظاهر التى تشير إلى وجود هذا الشهور فى الجماعة ما يردده الأعضاء فى حديثهم من عبارات مثل : إننا نشعر ، إننا نعتقد ، أننا نريد ، أننا

نطلب ، جماعتنا ومشكلتنا وإنجازنا وغير ذلك من الألفاظ التى تستخدم فيها صيغة الجمع أو الشعور بالنحن .

وكلما زاد شعور الأعضاء بالإنتماء والولاء للجماعة ، كلما زادت درجة إمتثالهم لمستويات الجماعة ، وكلما زاد حرصهم على تحقيق الأهداف العامة والرغبة فى الإنجاز والحفاظ على إستمرارية الجماعة ونموها وبالتالى زيادة درجة التأثير الإيجابى للجماعة على أعضائها والعكس إذا قل شعور الأعضاء بالإنتماء والولاء للجماعة فإن ذلك من شأنه أن يؤثر على سلبية التفاعل الديناميكى وتلاشى تأثير الجماعة على سلوك أعضائها .

ثامناً : قيم الجماعة :

ويتضمن نظام القيم تصنيفاً عقلياً للغايات والوسائل التى تقوم بدرجات مختلفة على أنها مقبولة أو غير مقبولة وتسعى كل جماعة غلى صياغة مجموعة من القيم الإجتماعية التى تحدد إطار عمل ونشاط الجماعة ، وكلما إرتبطت هذه القيم بالإطار القيمى للمجتمع كلما أدى ذلك إلى تماسك الجماعة وزيادة فعاليتها بينما إذا تعارضت قيم الجماعة . فيؤدى ذلك غلى ما يعرف بصراع القيم الذى يكون له تأثيره السلبى فى تفاعل الجماعة ودرجة تماسكها .

تاسعاً : الظروف المادية المحيطة بإجتماع الجماعة :

تلعب الظروف المادية التى تحيط بإجتماع الجماعة دوراً كبيراً فى نمط وأسلوب التفاعل الديناميكى للجماعة ويمكن أن نحدد الظروف المادية فيما يلى :

١- درجة التهوية التى تتوفر فى إجتماع الجماعة ، فإذا كانت مناسبة فإنها تشجع التفاعل وتزيد من حيويته والعكس صحيح .

٢- درجة الإضاءة المتوفرة فى مكان الإجتماع فإذا كانت كافية فإنها تشجع على حيوية التفاعل وقدرته على تحقيق الأهداف المطلوبة والعكس صحيح .

٣- ترتيب أماكن ومقاعد جلوس الأعضاء داخل الاجتماع تؤثر على درجة وحيوية التفاعل بين الأعضاء فإذا كانت المقاعد مرتبة فى صفوف متوازية مثلاً فإن ذلك يؤدى إلى بطء التفاعل وعدم التركيز أثناء الاجتماع بينما إذا

كانت تلك المقاعد مرتبة على شكل دائرى يسمح بوجود الأعضاء معاً وجهاً لوجه يزيد من حيوية التفاعل وقيمته وهكذا .

وسائل دراسة الديناميكية :

يستخدم أخصائيو الجماعات العديد من الوسائل التى تمكنهم من دراسة وفهم طبيعة التفاعل الديناميكى لأعضاء الجماعة إلا أن أهم تلك الوسائل ما يلى:

أولاً : التسجيل :

ويفيد التسجيل فى دراسة الديناميكية حيث يسهم فى تحقيق الجوانب التالية :-

١- دراسة الفرد أثناء عملية التفاعل الديناميكى .
٢- دراسة الجماعة كوحدة قائمة بذاتها وتحديد درجة ومرحلة النمو التى تمر بها الجماعة .
٣- معرفة طبيعة توزيع الأدوار والمكانات داخل الجماعة .
٤- معرفة الشلل والعشيرات التى تتكون داخل الجماعة .
٥- التعرف على مدى تحقيق البرامج والأنشطة المستخدمة لإحتياجات ورغبات أعضاء الجماعة .
٦- التعرف على المشكلات التى يمكن أن تعوق الجماعة عن تحقيق أهدافها .
٧- التعرف على نمط القيادة داخل الجماعة .
٨- التعرف على طبيعة العلاقات التى تربط أعضاء الجماعة بعضهم والبعض .

ثانياً : الملاحظة :

تعتبر الملاحظة من أهم الوسائل المستخدمة لدراسة السلوك الإنسانى ويمكن من خلال الملاحظة معرفة سلوك أعضاء الجماعة كأفراد وكذلك سلوك الجماعة كوحدة قائمة بذاتها وهناك نوعين للملاحظة :-

أ- ملاحظة الأعضاء أنفسهم .
ب- ملاحظة أخصائى الجماعة للأعضاء أثناء العملية الجماعية .

مهارة الأخصائى فى دراسة وتوجيه ديناميكية الجماعة

تتمثل مهارة الأخصائى فى دراسة الجماعة فى قدرتـــه علـــى دراســـة الجماعة من جانبين أساسيين هما :-

أ- جانب السكون والثبات : أى دراسة الجوانب التالية فى الجماعة :-

١- بنية الجماعة : ونعنى بها تركيب الجماعة من ناحية الأعضاء كعددهم ، جنسهم ، أعمارهم ، المكانات ، الأدوار .

٢- وظيفة الجماعة : أى مجموعة الأعمال التى تقوم بها الجماعة للوصـــول إلى هدف معين .

٣- ثقافة الجماعة : (أيديولوجية) أى مجموعة القيم والمعايير والتقاليد التـــى تحدد العلاقات والتفاعلات والمكانات والأدوار الاجتماعية والتوقعـــات والجزاءات داخل الجماعة .

ب- جانب الحركة : أى دراسة التفاعل الاجتماعى الذى يتـــم فـــى المواقـــف المختلفة التى تمر بها الجماعة أى دراسة الجماعة وهى تعمل للوصـــول إلى أهدافها، أى دراسة الجانب الديناميكى فى الجماعة وهذا مـــا ســـوف نتعرض له فى هذا الجزء، فدراسة ديناميكية الجماعة تســـهم فـــى فـــهم ومعرفة العوامل والقوى المختلفة التى تؤثر فى العلاقـــات والتفـــاعلات داخل الجماعة سلبا أو إيجابا ، وبذلك يصبح أخصائى الجماعة قادرا على استخدامها الإستخدام الأمثل للتأثير علـــى الجماعـــة وإحـــداث التغيـــير المرغوب فى الجماعة وأعضائها لتحقيق الأهداف الاجتماعيـــة المبتغـــاه ..... ويمكن للأخصائى أن يستخدم الوسائل التاليـــة لدراســـة ديناميكيـــة الجماعة .

١- الملاحظة : حيث تعتبر من أهم الوسائل المستخدمة لدراسة الســـلوك الإنسانى ويمكن من خلال الملاحظة معرفة سلوك أعضاء الجماعـــة كأفراد وكذلك سلوك الجماعة كوحدة واحدة (ملاحظـــة الأعضـــاء لأنفسهم ــ ملاحظة الأخصائى لهم) .

٢- التسجيل بوسائله المختلفة : كالتقارير – المقاييس الاجتماعية (خريطة العلاقات الخاصة بالأفراد – المصفوفة الاجتماعية – السوسيوجرام) .

هذا ، ويجب أن يستفيد الأخصائى من دراسة ديناميكية الجماعة فى تدخله المهنى بما يعمل على وضع وتسيير عملية النمو والتغير . وأخصائى الجماعة فى توجيهه لديناميكية الجماعة يجب أن يدرك ويراعى ما يلى :-

١- أن التفاعل الجماعى ينتج عنه أربعة مواقف هى :-
(الجمود وعدم النشاط – النزاع ، التوفيق – التكامل)

٢- أن العلاقات الاجتماعية تتخذ أشكال مختلفة مثل علاقات تجاذب مشترك علاقات تنافر متبادل – علاقات عدم اهتمام متبادل ... الخ، وعليه أن يدرك أسباب هذه الأشكال من العلاقات وأن يوجه التفاعل الجماعى حتى تتخذ هذه العلاقات شكل علاقات تجاذب متبادلة لتزداد الجماعة تماسكاً .

٣- أن الجماعة فى تفاعلها تحدد أدواراً معينة لكل عضو فيها ، وأن اختلاف الأدوار داخل الجماعة يرجع إلى اختلاف قدرات ومهارات كل فرد ، كما يرجع إلى إختلاف أهمية الواجبات الملقاة على عاتق الأعضاء ، ولذلك فإن كل عضو يقوم بتحمل المسئولية التى تتمشى مع قدراته وإمكانياته وهكذا يتحدد دوره وما من شك أن تصارع الأدوار داخل الجماعة يعمل على إضعافها وتفككها. ومن ثم على الأخصائى أن يساعد الجماعة على إعطاء كل عضو الدور الذى يتلاءم معه وبذلك يحافظ على تماسك الجماعة .

٤- يجب أن يدرك الأخصائى أن الجماعة فى تفاعلها تضع معاييراً لها يحدد على أساسها مكانة كل عضو داخل الجماعة ، ومن الطبيعى أن يبذل كل عضو قصارى جهده للحصول على مكانة أفضل، فإن لم يتمكن من تحقيق ذلك قل انجذابه للجماعة وبالتالى يتأثر تماسكها. ولذا يجب على الأخصائى أن يساعد كل عضو للحصول على المكانة التى تتلاءم مع نشاطه الذى يبذله فى سبيل تحقيق أهداف الجماعة .

هذا ، وقد تضع الجماعة معاييراً للمكانة فيها لا تتفق مع قيم المجتمع فيكون العضو الأكبر مكانة هو العضو الأكثر تحدياً لقيم المجتمع ، وعلى الأخصائى فى هذه الحالة مساعدة الجماعة على تعديل تلك المعايير بطريقتين :-

* أن يكون هو بصفته الممثل للمؤسسة والمجتمع المصدر الذى تتلقى منه الجماعة القيم السليمة فتنتشر القيم من الأخصائى إلى الجماعة وهذا ما يسمى بالأسموزية الاجتماعية .
* أن يتحيز الأخصائى عضواً من الجماعة تكون قيمه أقرب إلى قيم المجتمع ويوفر له الفرص لاحتلال مكانة اجتماعية عالية داخل الجماعة حتى يستطيع أن يؤثر بفضل دوره القيادى فى معايير الجماعة ويساعدها على تعديلها .

٥- أن يدرك الأخصائى ما يسمى "بالعدوى الانفعالية" حيث ينتقل السلوك من شخص إلى آخر ومن ثم ينتشر إلى الجماعة بأسرها وعليه أن يحلل السلوك الجماعى ويحدد بؤرة انتشار هذا السلوك فإذا كانت هذه العدوى فى صالح الجماعة ساعد على انتشارها .

٦- يجب أن يدرك الأخصائى إن الفرد إذا ما شعر بالأمن فى الجماعة فإنه قد يتعرض إلى حالة نكوص للتعبير عن دوافع مكبوتة تعبيراً أكثر إنطلاقاً ، وهذا يتضمن أن الجماعة إذا ما قويت أواصر العلاقات الإجتماعية بين أعضائها فإنها قد تسمح بانخفاض معايير السلوك عندها. وعلى الأخصائى أن يتمشى مع الجماعة فى ذلك بحيث يكون هذا الإنخفاض فى معايير السلوك إنخفاضاً مؤقتاً لما فيه من فائدة للصحة النفسية للجماعة وعليه أن يحلل هذا السلوك ليتفهم دوافعه .

٧- يجب على الأخصائى أن يدرك أن العضو الجديد بالجماعة يقوم بما يسمى "العملية الاستطلاعية" والتى تعنى أن يقوم العضو بإختبار تأثيره على الأعضاء والآخرين وكيفية إستجاباتهم لسلوكه وكذلك يتعرف على سلوك

الأعضاء نحوه وكيفية استجابة لهذا السلوك ويتعرف أيضاً على اتجاهـــات الأخصائى ومن ثم يبدأ فى تحديد علاقته به . وعلى الأخصائى فـــى هــذه الحالة تقبل العضو ومساعدته على الإندماج فى حياة الجماعـــة وأن يعيــد للجماعة توازنها بعد إنضمام العضو لها .

٨- على الأخصائى أن يدرك أن حل مواقف الصراع هى المســئولية الكـــبرى للجماعات سواء أكان هذا الصراع نتيجة للإختلافــات أو الإتــهامات فـــى الجماعة. والجماعة التى لا تظهر أى صراع هى جماعة فاقده الحياة تـــدل على إنقراض فردية أعضائها ، والجماعة التى تبقـــى بـــدون حـــل لـــهذه المواقف هى جماعة مريضة لا تعطى الضمانـــات لأعضائـــها وتجعلـــهم يعيشون فى حالة عدم أمان أو عداء. هذا ، وتوجد ستة نماذج لحل الصراع هى :-

أ- الانسحاب : أى انسحاب جزء من الجماعة .

ب- الإخضاع : أى السكون المتعمد لجزء من الجماعة إما بواســـطة قائد الجماعة أو بواسطة العشيرة .

جـ- قاعدة الأغلبية : وهى شكل أخر من إخضاع الأقلية .

د- تقبل الأقلية لقاعدة الأغلبية : حيث أصبح عامل الإخضاع قـــاعدة بعد تشاورات سبقت الحل النهائى .

هـ- التوفيق : ويعنى أنه ليس هناك جانب ينال الإشباع الكامل ولكـــن كلا الجانبين قد وافق على الحدود التى يجـــب أن توضـــع فـــى اقتراحهما.

و- التكامل : وهو من الأشكال النادرة والمعقدة لحل الصـــراع التـــى تستلزم مشاورات عميقة برغبة الطرفين للوصـــول إلـــى قـــرار مشترك ، وأن كان القرار النهائى مختلف تماماً عما هو مقـــترح أصلاً .

٩- أن مهارة الأخصائى فى توجيه ديناميكية الجماعة تعتمد أساساً على قدرته على دراسة ديناميكية العلاقات والتفاعلات داخل الجماعة لمعرفة القوى والعوامل التى تؤثر عليها ومن ثم ضبط وتوجيه هذه القوى بما يعمل على الحفاظ على تماسك الجماعة وحيويتها،حيث إن دراسة ديناميكية الجماعة تفيد الأخصائى فى توجيه عملية التدخل المهنى لمساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتغير .

١٠- يجب أن يدرك أخصائى الجماعة أن التفاعل الإجتماعى هو تعبير عن تأثير القوى التى تؤدى إلى إتصال الأعضاء ببعضهم ، وينجم عنها تعديل فى السلوك والإتجاهات للأفراد المشاركين فى الجماعة، أى أن التفاعل الاجتماعى يعتبر نتاجاً لعمليات الإتصال المختلفة بين الأفراد، ومن ثم عليه أن يتفهم جيداً طبيعة نمط الإتصال داخل الجماعة من حيث أغراضه ودوافعه وأساليبه .

١١- يجب أن يدرك الأخصائى أن أغراض الجماعة تمثل حجر الزاوية فى الممارسة الفعالة لخدمة الجماعة ، إذا تشير إلى الغايات التى تتجه نحوها الخدمات والمجهودات ، وهى التى تحدد اتجاه ومضمون التعاقد بين الأخصائى وأعضاء الجماعة ومن ثم على الأخصائى أن يراعى مجموعة المقومات التى تحقق الفاعلية لأغراض الجماعة ومنها :-

* وضوح الأغراض.
* ارتباط الأغراض بحاجات وميول الأعضاء.
* اتفاق الأعضاء على وسائل تحقيق الأغراض.
* اتفاق الأغراض مع ثقافة المجتمع وأغراض المؤسسة.
* مرونة الأغراض.

١٢- على الأخصائى مراعاة أن يكون حجم الجماعة مناسباً حيث أن الحجم لو زاد عن العدد المناسب فإن ذلك يعنى مجموعة كبيرة من

التفاعلات يصعب على الأخصائى السيطرة عليها وتوجيهها الوجهة المناسبة ، هذا بالإضافة إلى تكوين الشلل والعشيرات التى يمكن أن تكون عامل هدم داخل الجماعة كما أن الحجم لو قل عن العدد المناسب فإن كمية التفاعلات الناجحة لن تسمح بتحقيق النمو المطلوب .

١٣- على أخصائى الجماعة أن يدرك أن القيادة الديمقراطية هى أفضل أنماط العمل مع الجماعات حيث تكون المسئولية فى الجماعة مشتركة وموزعة على الأعضاء بما يتمشى مع إمكانياتهم وقدراتهم

١٤- إن مهارة الأخصائى فى توجيه ديناميكية الجماعة تعتمد على مجموعة من المهارات الأخرى يجب أن تتوافر لدى الأخصائى منها :-

أ- مهارات المساعدة الأساسية : تحديد الهدف من المساعدة – الاستجابة الهادفة من قبل الأخصائى لاحتياجات الأفراد والجماعات – تكوين وتنمية العلاقة المهنية – استخدام الأخصائى لنفسه بطريقة هادفة.

ب- مهارات ارتباط (انغماس) : ويقصد بها ان تكون أغراض وأدوار ووظائف كل من الأخصائى والعميل واضحة لكل منها وتتأثر مهارات الإرتباط بعدة عوامل منها الثقافات الفرعية – الجماعات المرجعية – الوقت، ومن أشكال الارتباط : أن يتقدم العميل بنفسه طالباً للمساعدة – وقد يتقدم عن طريق مؤسسة أخرى، وهنا تبدو المهارة فى استخدام وظيفة المؤسسة .

جـ- مهارات الملاحظة .

د- مهارات الإتصال.

هـ- المهارة فى توجيه المناقشات داخل الجماعة .

و- المهارة فى تقدير وإستخدام المشاعر .

ز- المهارة فى إستخدام الواقع فى الزمن الحاضر .

حـ- المهارة فى تحليل المواقف الجماعية .

طـ- المهارة فى مشاركة الجماعة .

ى- المهارة فى تطوير البرنامج .

ك- المهارة فى تكوين علاقات هادفة .

ومن هنا نستطيع أن نقول " أن مهارة الأخصائى فى دراسة وتوجيه ديناميكية الجماعة هى بحق "أم المهارات" أو "المهارة الأم"، التى توظف من أجلها كل المهارات الأخرى "

مراجع الفصل

١- محمد شمس الدين أحمد وآخرون : دراسات فى خدمة الجماعة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٨ .

٢- إبراهيم بيومى مرعى : **العمليات الأساسية للتدخل المهنى فى خدمة الجماعة** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٣ .

٣- حامد عبد السلام زهران : **علم النفس الاجتماعى** ، القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٧٣ .

٤- عدلى سليمان : **العمل مع الجماعات بين التنشئة والتنمية** ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٨٦ .

5- Wilson, Gertrude and Ryland, Gladys; **Social Group Work Practice** . N. Y. Houghton Mifflin Co. 1949 .

6- Hartfotd, M., **Groups In Social Work, Application Of Small Group Theory and Research To Social Work Practice.** N. Y. Columbia University 1971 .

7- Konopka, Gisela; **Social Group Work : Ahelping Proces** N. Y. Englewood Cliff, Prentice Hall, 1972 .

8- Bropning, L. Diagnosing, **Teams In Organizational Setting, Group and Organization Studies** , 1977 .

9- Northen, H., **Social Work With Group** . N. Y. Columbia University, Press, 1969.

10- Ronald W. Toseland & Robert F. Rains; Introduction To Group Work Practice, N.Y. Macmilan Publishing Company, 1984 .

الباب الثانى

مهارات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات

الفصل الثامن: مهارات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات

الفصل الخامس

مهارات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات

مهارات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات

يتناول هذا الفصل عنصرين أساسيين هما :

أولاً : الأساس المهارى فى العمل مع الجماعات .

ثانياً : مهارات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات .

أولاً: الأساس المهارى فى العمل مع الجماعات :

تمثل المهارات فى العمل مع الجماعات أهمية خاصة لما لها من قوة وأثر كبير فى عملية المساعدة .

والمهارة تشترك فى مثلث يتكون من المعرفة والاتجاهات (القيم) والمهارة. والمهارة تسعى إلى تحويل المعرفة إلى إجراءات ،وتحويل الاتجاهات إلى سلوك ويمكن تعريف المهارة بأنها القدرة على الأداء المتقن السريع بأقل جهد وأقل تكلفة .

ويعرف قاموس " ويبستر" المهارة بأنها معرفة ومقدرة على التنفيذ والأداء، أما هيلين فليبس Helen Philips فتعرف المهارة بأنها المقدرة على العمل فى عملية مع جماعة لتحقيق هدف واضح معين .

وفى خدمة الجماعة يمكن تعريف المهارة بأنها " القدرة على السيطرة على عمليتى النمو والتغير بالنسبة لأعضاء الجماعة أو الجماعة ككل " (١٣٨:١) .

ومن هنا نجد أن المهارة هى نشاط أو قدرة على العمل وتعتمد على المعرفة ولكنها متميزة عنها ،لأن المعرفة وحدها لا تكفى لتقديم المساعدة ، بل يجب إستخدام هذه المعرفة وتطبيقها فى الممارسة ، فالمهارة إذن تعتمد على حساسية الممارس وإرتباطه بأعضاء الجماعة وإتصاله بالمؤسسة التى يمثلها ووظيفتها .

والأخصائى يجب أن يدرك أن هذه المهارات متداخلة وقد تستخدم الواحدة دون الأخرى ، ويجب أن يكون لديه القدرة على تحديد المهارة الملائمة للإستخدام فى المواقف المختلفة ، حيث أن إستخدام هذه المهارات وتحديدها **يختلف طبقاً لعدة معايير منها :**

إختلاف العملاء – إختلاف المواقف – إختلاف المؤسسات وأهدافها.

هذا ، وقد أكد "ورنر بوهم " Werner Boehm أن المـــهارة تكـــون واضحة فى أنشطة الأخصائى وتشكل الخلق الفنى عنده والناتج مـــن عمليـــات متداخلة هى:

١-الإختيار الشعورى المدرك للمعرفة الملائمة للعمل المهنى.

٢-دمج وتوحيد هذه المعرفة مع قيم الأخصائى .

٣-التعبير عن هذا الدمج فى شكل نمط مهنى مناسب، فالسلوك المهنى إذن هو الذى يعبر عن شخصيه الأخصائى من خلال المعرفة للمهنة وترى هيليـــن فيليبس أن المهارات تعتمد على الإخلاص الذى يتطلب أن يركز الأخصائى اهتمامه على العملاء أكثر من نفسه، كمـــا أنـــها تعتمـــد علـــى التدريـــب والاستعداد والتعليم والمعرفة .

هذا ، قد أشار جوردون إلى بعض طرق تحسين وتنمية المـــهارات فـــى الخدمة الاجتماعية منها:

١-**التسجيل** : فهو ذات قيمة لنمو مهارات طلاب الخدمة الاجتماعية .

٢-**الإشراف** : فهو عملية إدارية مرسومة لتحسين الخدمات للعملاء كما أن لـــه وظائفه الفنية والتعليمية للأعضاء وقد وصف واتسون ستة نماذج مختلفـــة للإشراف فى الخدمة الاجتماعية هى : إشراف تعليمى – الإستشارة الفردية – جماعة المشرف عليه – الإشراف على جماعات المهنيين – الإشـــراف المتتابع – نموذج الفريق.

ومن وسائل الإشراف : المقابلة – الملاحظة – التقارير – الاجتماعـــات الإشرافية الفردية والجماعية والتقويمية .. الخ .

٣-**الاستشارة** : وذلك لمساعدة العملاء وهى تقترب من وظـــائف الإشـــراف والتدريب ، إلا أن الإشراف أكثر شمولاً من الاستشارة .

نخلص مما سبق أن مهارة أخصائى الجماعة نعنى بها قدرته على تطبيـق معلوماته والمبادئ الخاصة بخدمة الجماعة وإدراكه وفهمه للعوامل التى تؤثـــر فى المواقف الإجتماعية التى يتعرض لها فى عمله مع الجماعـــة حتـــى يمكـــن

للتغيير أن يأخذ مجراه فى سلوك الأفراد والجماعة . إن مــهارة الأخصــائى لا تظهر بوضوح إلا فى أثناء قيامه بمساعدة الجماعة وأعضائها كما أن مهاراتـــه لا تكتسب إلا عن طريق ذلك أيضاً.

هذا، وقد حدد تريكز Trecker المــهارات التاليــة بإعتبارهــا لازمــة وضرورية لأخصائى خدمة الجماعة : (٤ : ١٢٠ – ١٢٥) .

١-**المهارة فى تكوين علاقات هادفة** : فيجب أن يتوفر لدى أخصائى الجماعــة القدرة على قبول الجماعة وأعضائها وأن يكون ماهراً فى مساعدة الأفــراد فى الجماعة ليتقبل كل منهم الآخر وأن يساعد الأعضـــاء علـــى اللحـــاق بالجماعة وذلك لمواصلة الحياة الجماعية المشتركة.

٢-**المهارة فى تحليل المواقف الجماعية** : فيجب أن يكـــون لـــدى أخصـــائى الجماعة المهارة فى تقدير مستوى نمو الجماعة وتحديد حاجاتها ورغباتـــها، وكيفية تحديد التوقعات لسرعة تحركها مما يســـتلزم توفـــر المـــهارة فـــى الملاحظة ويجب أن يساعد الأخصائى الجماعة لتعبر عن أفكارهـــا وإدراك إمكانياتها وحدودها.

٣-**المهارة فى مشاركة الجماعة** : فيجب أن يكون أخصائى الجماعـــة لديـــه المهارة فى تحديد دوره مع الجماعة وتكييف هذا الـــدور تبعـــاً للمواقـــف الجماعية المختلفة ، وأن يكون لديه المهارة فى مساعدة أعضاء الجماعـــة على إختيار القادة من بينهم وأن يساعدهم على تحمل تنفيذ وتصميم أوجـــه نشاط البرنامج .

٤-**المهارة فى التعامل مع مشاعر الجماعـــة** : فيجـــب أن يكـــون أخصـــائى الجماعة لديه المهارة فى ضبط مشاعره تجاه الجماعة وأن يكـــون قـــادراً على مساعدة الجماعة للتعبير عن مشاعرها الإيجابيـــة والســـلبية ، وكـــذا مساعدة الأعضاء كي يعبروا عن مشاعرهم .

٥-**المهارة فى تطوير البرنامج** : فيجب أن يكون أخصائى الجماعـــة قـــادراً على توجيه التفكير الجماعى وبذلك تصبح الإهتمامات والحاجات واضحـــة

ومفهومة وأن يكون قادراً على مساعدة الجماعة على تطوير برامجها كما تريد مع الإحتفاظ بمرونة البرنامج وإشباعه لحاجات ورغبات الجماعة .

٦-**المهارة فى إستخدام موارد المؤسسة والمجتمع :** فيجب أن يكون أخصائى الجماعة قادراً على تحديد الموارد المختلفة وتعريف الجماعة بمصادرها وإستخدامها فى تحقيق أهدافها ، ويجب أن يتميز الأخصائى بالمهارة فى مساعدة بعض الأعضاء كأفراد للإستفادة من الخدمات المتاحة عن طريق تحويلهم إلى المؤسسات التى تتوفر فيها هذه الخدمات حيث تكون لديهم حاجات لا يمكن إشباعها داخل الجماعة أو المؤسسة .

٧-**المهارة فى التقويم :** فيجب أن يكون أخصائى الجماعة ماهراً فى تسجيل عمليتى النمو والتغير طوال فترة عمله مع الجماعة وأن يكون قادراً على الاستفادة من هذا التسجيل فى دفع وتسيير عمليتى النمو والتغير.

هذا ، وترى كونوبكا Konopka إن أخصائى الجماعة ، يجب ألا يكون متشائماً فى عمله مع الجماعة ، ولكن يجب أن تكون السمة المميزة له هى التفاؤل هذا التفاؤل ليس خيالياً أو صرحاً من الأوهام ، بل أنه يعتمد على الواقعية التى تتضمن أن الفرد يمكن أن ينمو ويتغير من خلال الخبرات الجماعية ، ويتضمن أيضاً مبدأ الواقعية الإحاطة الكاملة بكل حقائق الموقف الإنسانى . والواقعية تعلم معتنق مبدأ المثالية أن يعرف الوسائل اللازمة للوصول إلى غرضه، وأن الأمانى والرغبات الطيبة ليس لها القدرة على تحريك الأشياء وأننا لابد أن نعمل بأيدينا إذا أردنا حياة افضل (٥: ٢٣٠) .

ولذا فإن أخصائى الجماعة يعمل على تحريك وتنشيط الفرد والجماعة مستخدما فى ذلك مهارتين أساسيتين هما:

١-**مهارة العمل الإجرائية :** وتعنى إستخدام الطريقة العلمية التى تعتمد على معلومات ومعارف الأخصائى ، وفهمه للحقائق العلمية المختلفة وقدراته الفردية على الإستماع والملاحظة والإستنتاج .

٢- **مهارة التفاعل** : وتعنى الوسائل التى يصبح أخصـــائى الجماعــة مــن خلالها مؤثراً، وتعتمد على حساسيته فى استخدام فنـــه الشـــخصى وهـــذه الوسائل هى:

- تقبل الأخصائى لعضو الجماعة ، وتقبل العضو للجماعة والآخرين .
- التمكين والتدعيم .
- وضع الحدود للسلوك الضار بالنفس والآخرين والموارد .
- التوجيه والإشراف فى المناقشات والأنشطة وحركة الجماعة .
- الملاحظة والتقويم .
- التخطيط ووضع البرنامج .

ومعنى ذلك أنه لا يكفى أن يتميز الأخصائى بالقدرة على وزن الحقـــائق بعمق (الواقعية) ، وكذلك الأمل فى التغيير (المثالية) ، ولكن يلزم أيضاً أن يكون هناك تنشيط وتحريك للجماعة وأعضائها .

إن الإغراق فى التفاؤل لا يقل خطراً عن الإغراق فى التشـــاؤم كلاهمـــا خطر ، الأول قد يصيب الأخصائى بخيبة الأمل والثانى قد يصيبه باليأس وحتى لا ننزلق إلى أى من الخطرين ، يجب أن نعيش الواقع مع الإصرار على تغييره إلى واقع أفضل .

هذا، وقد حددت " هلين فيليبس " المهارات التاليـــة بإعتبارهـــا لازمـــة وضرورية لأخصائى خدمة الجماعة : (٢:١٢٠:١٣٠) .

١- المهارة فى استخدام وظيفة المؤسسة :

skill in using Agency function

إن وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة هى توفير الخـــبرات الجماعيـــة التـــى تساعد الجماعة على النمو كما أن وظيفة المؤسسة نابعة مـــن المجتمـــع الـــذى تخدمه ومرتبطة به.

ويجب على الأخصائى الاجتماعى أن يدرك بالضبط وظيفة المؤسسة التى عمل فيها وعلاقتها بالمجتمع الذى تخدمه ثم عليه أن يستخدم تلك الوظيفة كـأداة

هامة لمساعدة الجماعة على النمو، وذلك يتضمن مساعدة الأخصائى للجماعة على تفهم وتقبل وظيفة المؤسسة والحدود التى تضعها والتى يجب عليها احترامها، بمعنى أن الجماعة يجب أن تلتزم بوظيفة المؤسسة وأن تكون أغراضها متمشية مع أغراض المؤسسة.

وأخصائى خدمة الجماعة يعتبر ممثلا للمؤسسة أمام الجماعة منفذا لسياستها كما أنه يعتبر إحدى وسائل توصيل خدمات المؤسسة إلى الأعضاء والأخصائى يستمد سلطته من تمثيله للمؤسسة أمام الجماعة **وتشتمل المهارة على العمليات الآتية :**

أ - عملية قبول الأعضاء بالمؤسسة : The Intake process

ويتبع الأخصائى فى قبول الأعضاء كافة إجراءات القبول التى تضعها المؤسسة ويناقش الأخصائى العضو فى نوع الخدمة التى يتوقعها من المؤسسة كما أنه يوضح له ما تستطيع أن تؤديه له المؤسسة ومسئوليات العضوية بالمؤسسة .

وينتج عن تلك العملية أن يبدأ العضو فى تفهم المؤسسة وإدراك وظيفتها كما أن مشاعر العضو تجاه المؤسسة تصبح إيجابية .

ب- عملية ربط الجماعة بالمؤسسة :

Connecting the group with the Agency

وذلك يعنى أنه عندما تبدأ الجماعة فى الإستفادة من خدمات وإمكانيات المؤسسة لا تكون قد أخذت بعد فكرة سليمة عن المؤسسة ووظيفتها وإمكانياتها والحدود التى يجب أن تراعيها الجماعة .

فعلى الأخصائى أن يحاول بإستمرار عن طريق البرامج ربط الجماعة **بالمؤسسة وذلك بمساعدتهم على تفهم وإدراك نوع السلوك الذى توافق عليه المؤسسة ونوع السلوك الذى لا توافق عليه وبذلك يكتسب الأعضاء معرفة أكثر بالمؤسسة .**

جـ- عملية مساعدة العضو عن طريق الجماعة :

Serving the Individual through the group work process

تتضمن وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة مساعدة الأعضاء في جماعات ولذلك فعلى الأخصائى أن يحاول أن يحقق تلك الوظيفة باتصالاته المستمرة بأفراد الجماعة داخل اجتماعات الجماعة بيد أن اهتمامه الأساسى بالأفراد ينصب عليهم أثناء ممارستهم لنشاط الجماعة ، لذلك فيجب أن يستغل الأخصائى خبراته ومهاراته لمساعدة الجماعة على النمو فى نفس الوقت لمساعدة كل عضو فى الجماعة الاستفادة من النشاط الجماعى .

أما المقابلات التى تتم بين الأخصائى والعضو خارج الجماعة فتعتبر هامشية بمعنى أن تلك المقابلات توضع على هامش الجماعة وليست منفصلة عنها .

د- عملية التحويل : The refferal process

كثيراً ما يضاف الأخصائى عضواً يعانى من مشكلة لا يدخل علاجها ضمن وظيفة المؤسسة ولا يعنى ذلك تخلى الأخصائى عن العضو بل عليه أن يساعد العضو على الإلتحاق بمؤسسة أخرى تستطيع أن تساعده .

ويتبع الأخصائى الخطوات الآتية فى عملية التحويل :

١-يحدد الأخصائى للعضو المؤسسات التى تستطيع أن يساعده .

٢-يساعد الأخصائى العضو على إختيار المؤسسة التى ستساعده.

٣-يحرر الأخصائى خطاب تحويل العضو إلى المؤسسة ويسلمه له.

٤-يقوم العضو بالإتصال بالمؤسسة ويقرر عما إذا كان يقبل الإستفادة من خدماتها أم لا .

٥-إذا احتاجت المؤسسة الأخرى لبعض المعلومات عن العضو فيجب على الأخصائى أن ينقل إليها المعلومات الضرورية والمتعلقة بالمشكلة بحيث يطلع عليها العضو ويوافق عليها .

٦-إذا اضطرت إستفادة العضو من خدمات المؤسسة الأخرى الإنقطـاع عـن إجتماعات الجماعة لبعض الوقت فيجب على الأخصائى أن يخطر الجماعـة بعد أخذ موافقة العضو بتحويله على المؤسسة الأخرى بدون الخوض فـى التفاصيل

٧-يساعد الأخصائى العضو بعد إتمام استفادته من خدمات المؤسسة الأخـرى على العودة إلى الجماعة والتكيف معها وإحتلال المكانة اللازمة به فيها .

٨-إذا تعرض العضو لمشكلات مع الجماعة بسبب تحويلـه إلـى المؤسسـة الأخرى فيجب على الأخصائى مساعدة الجماعة والعضو على التغلب علـى تلك المشكلات وعدم مناقشة موضوع التحويل بعد ذلك أو إثارته .

٢ - المهارة فى الاتصال بالمشاعر :

Skill In communication of feelings

وتتضمن هذه المهارة بعض الإعتبارات الهامة :

أ- مشاعر الأخصائى :The worker's feelings

تتضمن مشاعر الأخصائى ناحيتين أحدهما تلقائية والأخـرى موجهـة، فالمشاعر التلقائية للأخصائى تنبع منه كشخص وهى تتضمن جـانبين أحدهمـا إيجابى والآخر سلبى والمشاعر الإنجابية مثل الثقة فى النفـس أمـا المشـاعر السلبية فمثل التخوف والكراهية والتحيز .

لذلك كان يجب على الأخصائى كشخص مهنى أن يوجه ويضبط مشاعره حتى يسيطر على ذلك الجانب السلبى فمشـاعر الأخصـائى نحـو العضـو والجماعة يجب أن تكون مشاعر حب وتقبل ولكن إذا كره الأخصائى العضـو أو الجماعة لسبب أو لآخر فإنه يكون بذلك قد تخلى عن دوره المهنى، وعليه أن يكتسب بصيرة فى مشاعره تمكنه من تحليلها وفهمها بأمانـة ثـم إخضاعـها لتوجيهه حتى تسير فى الحدود التى تضعها لها التزاماته المهنية.

ب-مشاعر أعضاء الجماعة :The group members feelings

إن مشاعر عضو الجماعة تشتمل أيضاً على جـــانبين أحدهمـــا إيجـــابى والآخر سلبى والمشاعر الإيجابية مثـــل تقبـــل الأعضـــاء والجماعـــة . تقبـــل الأخصائى والمؤسسة أما المشاعر السلبية مثل كراهية عضو فى الجماعـــــة أو الجماعة أو العداء الموجه للأخصائى .

وواجب الأخصائى هو مساعدة العضو على أن يتفهم ويتقبل تلك المشاعر بعد تفهمها كما أنه يساعد العضو على التعبير عن مشاعره بطريقة سليمة .

فعلى سبيل المثال إذا وجد الأخصائى أن عضواً يحاول أن يعتدى عليـــه بأى وسيلة بإستمرار عندئذ يجب على الأخصائى أن يحاول معرفة مغزى سلوك العضو فربما كان عداؤه موجهاً إلى الأخصائى كمصدر للسلطة نتيجة لخـــبرات سيئة مع الأب أو بديلة أو سلطة سابقة أو أخصائى سابق وإذا تأكد الأخصـــائى من نتيجة تحليله فعليه أن يحاول بلباقة أن يكتسب العضو بصيرة فـــى ســـلوكه والمرحلة التالية لذلك هى مساعدة العضو على التحكم فى مشـــاعره وتوجيهـــها وذلك لا يتم بسرعة فعلى الأخصائى أن يتمشى مع قابلية العضو للتغير وطـــوال فترة التغير يساعد الأخصائى العضو على التعبير عن تلك المشـــاعر الســـلبية بطريقة سليمة مقبولة حتى يتم للعضو التحرر منها ولا يتعرض لكبتها أو لكبحها

ج- مشاعر الجماعة :Group feeling

إن الجماعة لا تتكون من مجموعة من الأعضاء بل أنها لها خصائصـــها المنفصلة عن خصائص الأعضاء كأفراد كما أن لها ذاتها وكيانها وعلى ذلك فلا يمكن البتة إعتبار مشاعر الجماعة كمجموع حسابى لمشاعر الأعضاء المكونيـن لها إذ أن مشاعر الجماعة تختلف اختلافاً بيناً عن مشاعر أعضائها رغم أن فـــى الأصل ناتجة عن تفاعل تلك المشاعر وهذه الظاهرة معروفـــة بإســـم التطـــور الانبثاقى فالعناصر المكونـــة لأى مركـــب كيمـــاوى لا تعطـــى ذاك المركـــب خصائصه بل إن المركب الكيماوى له خصائصه المختلفة تماماً عن خصـــائص العناصر المكونة له وعلى هذا القياس فإن مشاعر الجماعة هى حصيلة مشـــاعر الأفراد غير أنها مختلفة تماماً عنها ولها خصائصها وسماتها المميزة لها.

وعلى الأخصائى أن يحاول أن يتفهم مشاعر الجماعة ويـــدرس دوافعـــها ويحاول أن يتعامل معها بطريقة موضوعية فيتقبل مشاعر الجماعة مهما كـــان نوعها ومهما كان الدافع إليها ثم يحاول أن يكسب الجماعة بصيرة فى مشاعرها ويساعدها على تنمية العناصر الإيجابية فى تلك المشاعر وعلى تقويم النواحـــى السلبية فيها وعلى التعبير عن مشاعرها بطريقة مقبولة.

فعلى سبيل المثال يرى كثير من علماء النفس الإجتماعى أن ثمة كمية من العدوان تنشأ تلقائياً مع تكوين الجماعة فعلى الأخصائى أن يعترف بتلك الحقيقـة ويتقبل عداء الجماعة ويدرس كيفية تعبير الجماعة عن ذلك العداء ويحـاول أن يكسب الجماعة بصيرة بذلك العداء بطريقة مقبولة كأن يتيح للجماعة الفرصـــة للعمل "ضد" الطبيعة فى مشروع خدمة عامة وبهذه الطريقة يساعد الجماعة على تفريغ تلك المشاعر العدائية بطريقة سليمة .

٣-المهارة فى استخدام واقع الزمن الحاضر :

Skill in using the reality of the present

يعتبر الزمن الحاضر هو البعد الزمنـــى الرئيســـى الـــذى يســـاعد فيـــه الأخصائى الجماعة وأعضائها لتحقيق أغراضهم .

وتعتقد " هيلين فيليبس " فى أهمية الزمن الحاضر متأثرة بآراء أوتورانـــك Ottorank التى تدحض آراء فرويد ولا تهتم بالماضى وتركـــز فقـــط علـــى الزمن الحاضر على أساس أنه المجال الوحيد للحياة النفسية .

ولا يعنى إنكار الماضى إنكاراً تاماً نفى تأثيره علـــى ســـلوك الفـــرد أو الجماعة فى الوقت الحاضر، فالماضى يؤثر فـــى الســـلوك الحـــالى غـــير أن الاختلاف ينصب حول عمق ذلك التأثير ومداه . ومن رأى فرويد أن الرجـــوع إلى الماضى يساعدنا على فـــهم الســـلوك الحـــالى أى أن الحـــاضر مـــا هـــو إلا إستمرار للماضى .

ومن رأى " أوتورانك " ألا نتوغل إلى هذا الحد فى الماضى وأن نركـــز على كيفية تغيير واستخدام الفرد أو الجماعة لخبرات الماضى فى الحـــاضر أى

أن فهم الماضى لا يتم منفصلاً عن الحاضر بل متصلاً بـــه وعلينـــا أن نتنبـــأ بالمستقبل فى ضوء الحاضر أيضاً .

فالحاضر هو مكان إلتقاء الماضى بالمستقبل ولذلك فعلى الأخصـــائى ألا يرجع إلى الأخصائى السابق عن الجماعة أو أفرادها إلا للضرورة ولفهم ماضى الجماعة فى ضوء سلوكها الحالى .

وقد يقع الأخصائى خصوصاً إذا كان مبتدئاً أو غير مدرب تدريباً كافيـــاً فى خطأ فهم سلوك الجماعة الحالى فى إطار خبراتها الماضية وعلى ذلك يتوقع الأخصائى للجماعة أنماطاً سلوكية على ضوء فكرته عنها من سجلاتها القديمـــة وربما تصرف الأخصائى فى ريادته للجماعة على ضوء تلك الأفكار الخاطئة أو ربما كرر نمط ريادة الأخصائى السابق للجماعة .

وقد يرى الأخصائى أعضاء الجماعة كما كانوا منذ سنين خلت ثم يفاجـــأ الأخصائى بأن هؤلاء الأعضاء قد تغيروا فى الوقت الحالى إلى حد كبير عنـــهم فى الماضى وربما إلى أحسن أو إلى أسوأ .

لذلك فيجب على الأخصائى أن يتفهم الماضى بالقدر الذى يساعده علـــى ريادة الجماعة فى الوقت الحالى بكفاءة أفضل بحيث لا يفصل المـــاضى عـــن الحاضر وينتقى من خبرات الماضى تلك التى مازالت تعيش فى الحاضر وتؤثر فيه.

٤-المهارة فى استثارة واستخدام علاقات الجماعة :

Skill In Stimulating and using Group relations

تعتبر المهارة فى إستثارة وإستخدام علاقات الجماعة من أهم ســـمات طريقة خدمة الجماعة ويستخدم الأخصائى تلك المهارة لمساعدة الجماعة علـــى النمو الإجتماعى .

وتتضمن تلك المهارة ما يلى:

أ – علاقة الجماعة كبؤرة اهتمام لعملية خدمة الجماعة :

Group relations as the focus for social Group work process

يعمل أخصائى خدمة الجماعة على مساعدة كل عضو فى الجماعة على إقامة علاقات إجتماعية مع سائر أعضاء الجماعة حتى يحتل مركزاً فى الجماعة يتفق مع قدراته وإمكانياته .

ويجب أن يدرك الأخصائى أن العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة تلقائية، بمعنى أنه لا يتسبب فى حدوثها بل عليه دراستها كظاهرة وفهمها وإستخدامها حتى يحقق للجماعة والأعضاء النمو المنشود .

فالعلاقات الإجتماعية بالجماعة يتعامل معها الرائد المهنى بطريقة بناءه وعليه أن يتزود بالمهارة التى تمكنه من إستخدام تلك العلاقات الإجتماعية كقوة ديناميكية تعمل على تنمية الجماعة .

وبالإضافة إلى واجب الأخصائى فى مساعدة كل عضو على أن يحدد له المكان الملائم فى نسيج علاقات الجماعة فعليه بالإضافة إلى ذلك أن يعمل على توازن العلاقات الإجتماعية فى الجماعة ككل بحيث يضمن توزيع تلك العلاقات بين الأعضاء فى نمط يكفل للجماعة حدتها .

وعلى الأخصائى أن يكون مدركاً لإحتياجات كل عضو فى الجماعة حتى يساعده على إقامة علاقات سليمة بالآخرين وعليه ألا يحاول الإهتمام الزائد بعضو معين بحيث يعرقله ذلك عن إعطاء الأهمية اللازمة لسائر الأعضاء والجماعة .

ب–إستخدام البرنامج كوسيلة لتقوية العلاقات الجماعية :

The use of program to strengthen group relations

تزداد العلاقات الإجتماعية بين أفراد الجماعة قوة كلما التفوا حول هدف مشترك وعلى ذلك فيستطيع الأخصائى مساعدة الجماعة على إختيار تلك البرامج التى تعمل على توحيد جهود الجماعة لتحقيق أهداف مشتركة إذ أن كل

عضو فى الجماعة يساهم ويشترك فى علمية وضع وتنفيذ البرنامج يشـــعر أن البرنامج قد أصبح ملكاً للجماعة وأنه مرتبط بها وعلى ذلك يبذل العضو جـــهده فى تنافس مع جهود الآخرين لتحقيق الهدف المشترك .

فعلى سبيل المثال وجد أخصائى خدمة جماعة أن أعضـــاء الجماعـــة لا تربطهم ببعض علاقات إجتماعية وثيقة وأن الجماعة تميل إلى التنافر والتفكـك ووجد الأخصائى أن إجراء عملية انتخاب أمـــر صعـــب إذ أن تلـــك العمليـــة أوضحت عدم تقبل الجماعة لأى من أعضائها ليتحمـــل مســـئولية قيادتـــه وأن الجماعة قد إختلفت اختلافاً كبيراً فى اختيار قادتها ثم سرعان ما نبذت الجماعـــة قادتها المنتخبين كما لاحظ الأخصائى أن أعضاء الجماعة يتشاجرون فى نـــادى الألعاب الداخلية ويحطمون اللعب ويتنافسون فى سبيل الإستحواذ علـــى اللعبـــة المفضلة ولا يحاولون أن ينسقوا أوقات قيام كل منهم بممارسة اللعب .

فكان أمام الأخصائى أن يحاول أن يجعل الجماعة تقوم بمشروع جمـــاعى على أمل أن يساعد ذلك المشروع الجماعة على الأخذ بأسباب التماسك غير أنـه وجد أن المشروع الجمعى لن ينفذ فى تلك المرحلة بنجاح إذ أن الجماعة لن تقبل على التعاون فقام الأخصائى بتكوين فريق من الجماعة لكرة القـــدم – وإقامـــة مباريات بين ذلك الفريق وفرق جماعات أخرى بالمؤسسة – وأتاح الفرصة لكل عضو من الجماعة للإشتراك فى المباريات ووجدت الجماعة أنها أمام منافســـة خارجية وكل هزيمة لها تقلل من شأنها أمام الجماعات الأخرى فبدأت الجماعـــة تشعر بوحدتها وتتماسك أمام المنافسة الخارجية وأصبح كل عضو يبذل جـــهده للإسهام فى إحراز النصر لجماعته فبدأت عمليات التماسك تظهر على الجماعـــة ثم عرض الأخصائى على الجماعة بعد ذلك القيـــام بمشـــروع جمعـــى بحثتـــه الجماعة وأقرته وقامت به وقد أوضح نجاح ذلك المشروع أن الجماعـــة بـــدأت تتعود التعاون وتقسيم العمل وهكذا إستخدم الأخصائى بنجاح البرنامج بغـــرض تقوية أواصر العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة .

جـ- ضبط النفس :Containment

على الأخصائى ألا يحاول أن يتدخل فى النشاط الجماعى إلا عند اللـزوم ولا يستحسن أن يكون تدخله سافراً بل يفضل أن يتم ذلك التدخل بدون إشـتراك وإسهام واضح وعدم تدخل الأخصائى إلا عند الضرورة يساعد الجماعة على أن تعتمد على نفسها فى النمو والتطـور ولا يعنـى ذلـك أن يظـل الأخصـائى الاجتماعى سلبياً تاركاً الجماعة تعمل كيفما يحلوا لها .

غير أن تلك المهارة تعنى أن الأخصائى يتدخل فى وقت ملائـم بحيـث يصبح تدخله ضرورياً وتعنى أيضاً معرفة الأخصائى لكيفية التدخل بحيـث لا يؤثر على الجماعة تأثيراً ضاراً وتعنى تلك المهارة أيضاً أن الأخصائى يعـرف المواقف التى لا يتدخل فيها فى نشاط الجماعة .

د- علاقات الجماعة فى المواقف الحرجة : Group relation In crisis

فى بعض الأحيان تتعرض الجماعة لبعض المواقف الحرجة التى تـهدد تماسكها وتعرضها للتمزق وفى تلك المواقف يجب أن تشـعر الجماعـة بـأن الأخصائى يقف بجانبها وأنه يمد لها يد المساعدة وعلى الأخصائى فـى تلـك المواقف أن يزيد من مقدار تدخله فى التفاعل الجماعى حسب ما يتطلبه الموقف غير أن تدخله يجب أن يتركز حول مساعدة الجماعة على التغلب على الموقـف الحرج وليس بغرض إعتماد الجماعة عليه فى مواجهة تلك المواقـف فيسـاعد الأخصائى الجماعة على تفهم الموقف وتحليله وتحديد العوامل المتسـببة فـى حدوثه ثم تقييم استجابة الجماعة كجماعة وكل من أعضائها للموقف ثم مناقشـة الحلول المقترحة ووضع خطة للعمل لمواجهة الموقف ثم تقييم الخطة بعد ذلك .

٥-المهارة فى تكوين علاقة مهنية :

Skill in Formating Professional Relation

العلاقة المهنية هى تفاعل سيكولوجى بين مهنى وعميل يرتكز علـى مبادئ وأسس المهنة ويتسم دائماً بالثقة والموضوعية .

فالمقصود بالعلاقة المهنية إذن ذلك التفاعل النفسي الذي يحدث بين أي مهني مثل الطبيب أو الأخصائي الإجتماعي وبين عميله سواء أكان مريضاً أو فرداً أو جماعة وطالما أن التفاعل السيكولوجي موجود بين الأفراد عادة وبين الجماعات فإن ذلك التفاعل السيكولوجي بين المهني والعميل يختلف بالطبع عن ذلك الموجود بين الأفراد والجماعات إذ أنه يؤدي غرضاً معيناً تهدف إليه المهنة فهو تفاعل موجه له غرض محدد ويتم توجيهه عن طريق المهني .

وطالما أن ذلك التفاعل السيكولوجي الموجه يخدم أغراض المهنة فإنه يتشكل حسب قواعد وأصول تلك المهنة فأسس العلاقة المهنية في الخدمة الاجتماعية ترتكز أساساً على مبادئ الخدمة الاجتماعية غير أن العلاقة المهنية دائماً وفي أي مهنة تتميز بالثقة من جانب العميل في مقدرة المهني على خدمته وفي الثقة التي يوليها المهني لنفسه في أن معلوماته وخبراته مهاراته تساعده وتمكنه على أداء واجبه المهني وفي ثقته في أن في مقدوره أن يساعد العميل، كما أن العلاقة المهنية تتميز دائماً بالموضوعية بمعنى أن المهني لا يتحيز شعورياً ضد العميل أو معه، إذ أن ذلك التحيز يمنع المهني من إستخدام مهاراته في إفادة العميل وخدمته .

أسس العلاقة المهنية في الخدمة الاجتماعية:

١-**الإحترام** : إذ أن الأخصائي الاجتماعي يحترم عمليه بمعنى أنه لا يسفه أو ينتقد سلوكه أو ما يبدر عنه كما أنه يحترم مشاعره ولا يسخر منها .

٢-**التقبل** : إذ أن الأخصائي لا يتحامل على العميل لأي سبب ويتقبل ما يبدر منه على أساس أنه أحد مظاهر مشكلته .

٣-**السرية** : فالأخصائي يحترم أسرار العميل ولا يفشيها لأي شخص ولا يذيع منها إلا ما هو في صالح العميل وبموافقة العميل. وإذا شعر العميل بأن الأخصائي الاجتماعي مؤتمن على الأسرار فإنه سيزداد ثقة فيه وبالتالي تقوى العلاقة المهنية بين الأخصائي والعميل .

٤-**الثقة** : إنها كما سبق القول أحد العناصر الأساسية فى أى علاقة مهنية وهى من جانبين - من جانب العميل ومن جانب الأخصائى . فالأخصائى يثق فى قدرته على مساعدة العميل كما أنه يثق فى إمكانية العميل على الإستجابة والتغير أما العميل فإنه يثق فى مقدرة الأخصائى على مساعدته على الوصول إلى الغرض من طلبه للخدمة .

٥-**الموضوعية**: فالعلاقة المهنية تتسم بأنها هادفة متحررة من أى غرض أو تحيز شخصى لذلك فعلى الأخصائى ألا يتجاوب مع مشاعر العميل بدرجة تجعله يتحيز لجانب العميل وينسى دوره المهنى وإذا كان العميل صديقاً شخصياً للأخصائى الإجتماعى ورغم ذلك يقبله الأخصائى - كعميل - ففى هذه الحالة لن تصبح العلاقة المهنية موضوعية بأى حال وسيعمل الأخصائى الاجتماعى لخدمة صديقه على أساس أنه يقدم له خدمة شخصيته فالعلاقة المهنية إذن لا يمكن أن تقوم بين الأخصائى وأحد أصدقائه أو أقربائه .

كما أن الأخصائى قد يجد نفسه مدفوعاً لكراهية العميل وقد لا يجد سبباً لذلك وفى هذه الحالة يكون السبب لا شعورياً فربما كانت ظروف العميل أو سمات شخصيته تثير عند الأخصائى مشاعر مكبوتة غير سارة .

فإذا لمس الأخصائى ذلك وجب عليه أن يقيم ذاته ويحاول أن يتحرر من ذلك التحيز .

وربما كان سبب التحيز شعورياً فالأخصائى يميل إلى كراهية العميل لأى سبب ظاهرى وفى هذه الحالة أيضاً يجب على الأخصائى أن يتحرر من ذلك التحيز .

وإذا وجد الأخصائى أنه لن يستطيع أن يتحرر من التحيز الشخصى سواء كان لجانب العميل أو ضده فعليه أن يرفع الأمر للمشرف وربما يتنحى الأخصائى عن العمل أو الحالة وقد يلجأ العميل إلى تحويل العلاقة المهنية إلى علاقة شخصية طمعاً فى أن يتقرب من الأخصائى كى يؤدى الخدمة على نحو

ما يتمنى العميل وعلى الأخصائى أن يوجه العلاقة المهنية بلباقة إلى بؤرتها المهنية بدون أن يمس سائر أركان العلاقة المهنية,والعلاقة المهنية ضماناً لعدم تحيزها تعتبر أنها قائمة بين ثلاثة أركان العميل والأخصائى والمؤسسة فالأخصائى لا يتعامل مع العميل إلا بقدر ما تسمح به أهداف ووظيفة المؤسسة.

ووجود المؤسسة طرفاً ثالثاً فى العلاقة المهنية يحد حتماً من تحيز الأخصائى للعميل .

ونرى أن العلاقة المهنية يجب أن تقوم بين أربعة أركان لا ثلاثة " العميل – الأخصائى – المؤسسة – المهنة " .

وقد يرد على ذلك بأنه لا ضرورة للمهنة كركن رابع من أركان العلاقة المهنية طالما أن الأخصائى يعتبر شخصاً مهنياً أى انه يمثل المهنة.

كما أن المؤسسة هى الأخرى لها أغراض مهنية ولكن الخدمة الاجتماعية ما زالت حديثة ولم ترسخ قواعدها المهنية بعد رسوخاً قوياً كمهنة وخاصة فى مجتمع مثل جمهورية مصر العربية إذ أن الأخصائى الإجتماعى يتخرج من معاهد الخدمة الاجتماعية وهو حديث السن ولم يتعلم من المهنة إلى مضمونها العام ولذلك فإنه قد يتعرض لمواقف تنسيه دوره المهنى إلى حد قليل أو كثير – ولكن إذا تذكر الأخصائى الاجتماعى بإستمرار أن ثمة مهنة يلتزم بقواعدها وأسسها – فإنه بلا شك يساعد على عدم التحيز .

فوجود المهنة إذن كركن رابع فى العلاقة المهنية هام وضرورى إذ أنه يعطى تلك العلاقة بإستمرار طابعها المهنى الخاص .

٦- **الديمقراطية** : العلاقة المهنية لا تضغط على العميل بأى صورة ولا تفرض عليه حلولاً معينة، فالعميل يؤثر فى العلاقة المهنية بدوره غير أن تأثيره فيها يكون تحت توجيه الأخصائى، ومعنى ذلك ان العلاقة المهنية ليست من طرف واحد فقط هو الأخصائى الذى يفرض على العميل ما يراه فى صالحه فالعلاقة المهنية تسمح للعميل أن يعبر بإنطلاق عن ذاته كما أنها تسمح له بأن يقبل أو يرفض الخدمة .

كما أن العلاقة المهنية تعتبر المعبر الذى تصل بواسطته خدمات المؤسسة إلى العميل عن طريق الأخصائى الذى يمثلها ثم يوصل الأخصائى بدوره الخدمة إلى العميل عن طريق العلاقة المهنية .

كما أن العلاقة المهنية تخلق المناخ الذى يوفر للعميل الطمأنينة فيبدأ فى عرض مطالبه على الأخصائى بدون خوف أو خجل وهى تتميز بالدفء والحرارة والمشاركة الوجدانية إذ أن كل ذلك يؤكد للعميل ذاته كإنسان، - فيبدأ فى أن يستعيد ثقته بنفسه - ويبدأ بالتالى فى علاج مشكلته أو مساعدة نفسه والعلاقة المهنية تبدأ مع بداية إتصال الأخصائى بالعميل، وهى كتفاعل سيكولوجى لا تتم إلا بالإحتكاك المباشر بين العميل والأخصائى والمؤسسة والمهنة أما إذا بدأت بين ركنين أو ثلاثة فقط فأنها لا تكون قد إكتملت ولا يصح أن تقول أنها بدأت فهى لا تبدأ إلا إذا تم التفاعل بين هذه العناصر الأربعة بعضها ببعض .

ولا تستمر العلاقة المهنية أبد الدهر إذ أنها محدودة بالفترة التى تبدأ فيها مساعدة العميل وتنتهى بإنتهاء تلك المساعدة فهى إذن محدودة بالمساحة الزمنية التى يعمل فيها الأخصائى مع العميل ملتزماً بالقواعد المهنية ولا يعنى ذلك أن الأخصائى يتجاهل العميل بعد ذلك إذا صادفه فى الطريق أو إذا زاره فى المؤسسة فربما إحتاج العميل إلى مساعدة المؤسسة مرة أخرى، فيعتقد ان الأخصائى قد مل مساعدته فيحجم عن طلب المساعدة من المؤسسة، لذلك يجب أن تكون العلاقة بين الأخصائى والعميل الذى انتهت مساعدته ودية بدون أن تبلغ عمق العلاقات الشخصية .

غير أننا نجب أن نشير هنا أننا لا نوافق على أن يعمل الأخصائى مع فرد أو جماعة لمدة طويلة إذ أن البعد الزمنى كفيل مهما كانت مقدرة الأخصائى بأن يحول العلاقة المهنية إلى علاقة شخصية لذلك فيجب أن يعمل الأخصائى مع العميل سواء أكان فرداً أو جماعة لمدة محدودة، ولا نقول مدة قصيرة، أما مدى ذلك الزمن الذى يعمل فيه فإذا كان يعمل فى قرية مثلاً فإن مدة بقائه فيها لا

يجب أن تكون طويلة إذ أن مجتمع القرية الصغير يتسم بأن العلاقات الإجتماعية فيه قوية وشخصية وعميقة لذلك فلابد أن يتأثر الأخصائى الاجتمـــاعى بذلــك ويجنح إلى أن تكون علاقاته بالعملاء شخصية أما الأخصائى الذى يعمــل فــى مدينة كبيرة فإنه لا يتأثر بذلك العامل بالمدى الذى يتعرض له زميله فى القريــة وبالتالى يستطيع أن يقضى فترة أطول مع عملائه .

وفى خدمة الجماعة يقوم الأخصائى بإقامة علاقة مهنية بينه وبين الجماعة على النحو الذى سبق توضيحه – كما أنه يقيم علاقة مهنية بينه وبيــن أفــراد الجماعة كأفراد .

وتختلف مهارة كل أخصـــائى فـــى تكويــن العلاقـــة المهنيـــة فبعــض الأخصائيين يستطيع أن يقيم علاقة مهنية سليمة بينه وبين الجماعة وأفرادها فى مدة قصيرة نسبيا وآخر قد يعجز أن يقيم علاقة مهنية على الأسس الســـابقة إلا بمشقة كبيرة .

٦ـ المهارة فى تحليل موقف الجماعة :

Skill in analyzing the Group situation

يجب أن تكون لدى الأخصائى المهارة فى الحكــم علــى مــدى تطــور الجماعة لكى يحدد المستوى العام لها ، مدى احتياجات الجماعة، وإلى أى حــد يتوقع سرعة تحرك الجماعة ويسمى هذا بمهارة ملاحظة الجماعة ثــم قيادتــها على ضوء تحليل مواقفها والحكم على كل موقف فيها .

ويجب أن يكون لديه المهارة لمساعدة الجماعة على التعبير عن آرائـــها وتنفيذ أغراضها وتوضيح الأهداف الحالية للجماعة كما عليه أن يرى مواهـــب وقدرات الجماعة كما هى لا كما ينبغى أن تكون .

٧ ـ مهارة الاشتراك مع الجماعة :

Skill In participating with the Group

لابد أن تتوافر لدى الأخصائى المهارة فى تحديد الفروض والتفســـيرات والتعديلات التى تتصل بدوره مع الجماعة بمعنى أن يشرح للجماعة كل آرائـــه

ويفسرها لهم بوضوح وإذا ما عن له إجراء أى تعديل فـــى أى ناحيـــة تتصـــل بالجماعة فلابد أن يخطر الجماعة بها أولاً بأول ولابد أن يعمل الرائـــد علـــى تشجيع أعضاء الجماعة على الإشتراك فى إبـــداء الآراء وتخطيـــط الـــبرامج المختلفة وأن يبرز قادة منهم يعاونوا الجماعة على أداء مشروعاتهم المختلفة كما يشجع الجميع على تحمل المسئولية فى أداء البرامج العامة للجماعة.

٨-مهارة استغلال إمكانيات المؤسسة وموارد المجتمع :

Skill In using Agency and community resources

لابد أن يسعى الأخصائى إلى مساعدة الجماعة فى معرفة وتحديد الموارد التى يمكن أن تكون ذات فائدة لها فى ممارسة البرنامج.

ولابد أن يكون قادراً على مساعدة بعض أفراد الجماعـــة لكـــى يشـــبعوا إحتياجاتهم خارج الجماعة وذلك بتحويلهم إلى الموارد الأخـــرى التـــى تحيـــط بالمؤسسة أو التى يهيئوها المجتمع لمساعدة هؤلاء الأفراد .

٩-مهارة التقييم : Skill In evaluation

يجب أن تتوافر لدى الأخصائى المهارة فى تسجيل نمو وتطوير الجماعة والإجراءات التى اتبعت والتى تتبع فى العمل معها .

ولابد أن تكون لديه القدرة على اســـتغلال هـــذه التســـجيلات ومســـاعده الجماعة على ضوء هذه التسجيلات والتجديد الدائم الذى يساعد علـــى تحســـين أحوال الجماعة .

المهارات الأساسية التى يجب على أخصائى الجماعة اكتسابها من وجهة نظر الأستاذ الدكتور محمد شمس الدين أحمد (١٣٨:١-١٨٥) :-

أولا: المهارة فى استخدام وظيفة المؤسسة :

تحدد وظيفة المؤسسة الاجتماعية على أساس مقابلـــة حاجـــة المجتمـــع ووظيفة مؤسسة خدمة الجماعة هى توفير وتهيئة الخبرات الجماعية لمســـاعدة أعضاء كل جماعة على النمو كأفراد وكجماعـــة والوصـــول إلـــى الأهـــداف

الاجتماعية المبتغاة المرتبطة بأهداف وأغراض المؤسسة وفلسفة وأهداف الديمقراطية والخدمة الاجتماعية نفسها .

ويتم ذلك بإشراف ومساعدة أخصائى الجماعة الذى يركز بؤرة إهتمامه حول مساعدة الأعضاء على الاستفادة من خبرات خدمة الجماعة على أوسع نطاق عن طريق اجتماعات الجماعة وكذلك المقابلات والإتصالات والمحادثات التى تتم بين الأخصائى وأعضاء الجماعة على إنفراد ، إلا انه يجب أن تتركز مساعدة أخصائى الجماعة حول اجتماعات الجماعة فى حين أن المحادثات والمقابلات والاتصالات الفردية أياً كان اسمها يجيب أن تتركز حول علاقة عضو الجماعة بجماعته وأعضائها .

واستخدام وظيفة المؤسسة بطريقة يستفيد منها أعضاء الجماعة يحتاج إلى فهم وإدراك علاقة الجزء إلى الكل، أى علاقة الفرد بالجماعة، وإمكان التمهيد للنمو الشخصى للفرد فى علاقته بالجماعة التى هو جزء منها . وقد تتم عملية النمو الشخصى داخل اجتماعات الجماعة دون وجود أخصائى للجماعة إلا أن وجوده وهو الذى يمثل المؤسسة – أغراضها، وسياستها، والإجراءات التى تتخذ لإنجاز الأعمال فيها – وتصبح جزءً منها، ويعمل على تأدية وظيفتها، يزيد من سرعة وتوجيه العلاقات والتفاعلات داخل الجماعة والذى عن طريقها تتم عملية النمو ولاشك أن جزءً من عملية التوجيه هذه تنبع من فهمه وتقبله لوظيفة المؤسسة . حيث تعتبر وظيفة المؤسسة وسيلة تسانده وتنير له الطريق فى أثناء تأديته لعمله لأنها تضع الفواصل والحدود بالنسبة لكل من الأخصائى والجماعة وأعضاءها، ولاشك أن الحرية تتضمن معرفة حدود السلوك فالأخصائى والعميل – فردا أو جماعة – يشعران بالحرية والراحة عندما يعرفان حدودهما وما تعطيه المؤسسة وما تمنعه، ولوظيفة المؤسسة صفات وقيم أخرى نلمسها فيما قالته الدكتورة جسي تافت Jessie Taft :

" إن وظيفة المؤسسة ليست جامدة وغير مرنة تماماً فهى، تتغير أو يجب ان تتغير بعد مدة من الزمن نتيجة لتغير الظروف الإجتماعية فهى العامل

المعروف بثباته النسبي، والنقطة التي يستطيع منـــها الأخصـــائي والعميـــل أن يتحركا ولا يضلا الطريق فهى تقوم بحماية كل منهما وتحدد تأثير كـــل منـــهما على الآخر فهى تحميهما من جور، وتأثير، وتجاهل، وسيطرة كل منهما علـــى الآخر. فعن طريقها يكتسب كل منهما القوة كما أنها توقف كل منهما عند حـــده وبدونها لا توجد بؤرة أو نقطة ثابتة تمكن نسبياً من قياس وفهم العمليـــة إلـــى تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية " .

وتظهر مهارة أخصائي الجماعة في استخدام وظيفة المؤسسة وتمسكه بها في مناسبات وظروف مختلفة وسنعرض أهمها فيما يلي :

١-قبول الأعضاء بالمؤسسة :

ينضم الأفراد لمؤسسات خدمة الجماعة لأسباب متعددة وتعين المؤسســـة بعض الأخصائيين لمقابلة الراغبين في الإلتحاق بها لإتخاذ الإجراءات الخاصـــة بالالتحاق معهم ويناقشونهم فيما يرغبون في الحصول عليه من المؤسسة ومـــا يمكن أن يحصلوا عليه من خدمات تقدمها لهم، والإمتيازات التـــى يتمتـــع بـــها الأعضاء، والمسئوليات التي يجب أن يتحملوها ولاشك أن ذلك يتضمـــن أكـــثر من معرفة أوجه نشاط البرامج وقيمة الإشتراك الشهري أو السنوي فهو يتضمن فكرة واضحة عما تؤديه المؤسسة وهو توفير الخبرات الجماعية للأفراد ويصـــح أن يكون ذلك عن طريق انضمام العضو إلى جماعة أو جماعتين من الجماعات التي تكونها المؤسسة ويختارها العضو بمساعدة الأخصائي، أي أنه يجب علـــى أخصائي الجماعة أن يكون قادراً على شرح وظيفة المؤسسة لكـــل مـــن يريـــد الالتحاق بها والإنتفاع بخدماتها وبذلك يعطون الفرصة لقبول أو رفض خدمـــات المؤسسة والإلتحاق أو عدم الالتحاق بها .

وهنا يجب الإشارة إلى أن أخصائي الجماعة مسئول عن التـــأكد مـــن أن أغراض الجماعة التي سيعمل معها أو التي يعمل معها تتمشى مـــع أغـــراض المؤسسة وذلك بتوضيحها للجماعة ومساعدتها عل تقبل الفرص والحدود التـــى

تتضمنها وظيفة المؤسسة وبدون هذا الفهم والتقبل، لا يمكن للجماعة أن ترتبط بالمؤسسة وتستقر فيها لمدة طويلة من الزمن .

وقد يصح أن يكون من بين الأسباب التى تدعو الفرد إلى الإشتراك فى المؤسسة هو حل مشكلاته الشخصية والتى يعبر عنها صراحة للأخصائى فى مقابلته وهنا يقوم الأخصائى بتبصيره عما إذا كانت وظيفة المؤسسة تتضمن تقديم المساعدات فى مثل هذه المشكلات أولا كما يعرفه - على قدر المستطاع - المؤسسات الموجودة فى البيئة والتى تسمح وظيفتها بتقديم المساعدات فى مثل مشكلاته الشخصية وعلى الأخصائى الذى يقوم بالمقابلة مع راغبى الالتحاق بالمؤسسة أن يكون مدركاً لظروفهم ومقدراً لشعورهم .

٢-مساعدة الفرد عن طريق الجماعة :

إن وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة التى تقوم بمساعدة الأفراد عن طريق الجماعات تتطلب من الأخصائى أن يعنى بمساعدتهم عن طريق الخبرات الجماعية وكذلك عن طريق إتصالاته بهم خارج الاجتماعات أيضاً إلا أن مساعدته لهم يجب أن تتركز أساساً حول الخبرات الجماعية داخل الجماعات فوظيفة المؤسسة تتضمن مساعدة الجماعات كوحدات قائمة بذاتها وكذلك الأفراد الذين يكونونها على النمو الاجتماعى المرغوب فيه وعلى ذلك يجب ان يعطى الأخصائى عنايته للجماعة لتتم كوحدة واحدة وكذلك يعطى عنايته فى الوقت نفسه لكل فرد كى يستخدم الجماعة استخداماً إيجابياً يساعده على النمو أيضاً ومما يجعل هذا الإزدواج سهلاً ويمكن للأخصائى أن يحققه هو تبادل عملية النمو، أى أن نمو الفرد وتغيره يؤثران فى نمو الجماعة وتغيرها، وبالمثل تؤثر الجماعة فى الفرد .

٣-العمل مع الفرد خارج اجتماع الجماعة :

إن جزءً من مساعدة أخصائى الجماعة لأعضاء الجماعة قد يتم عن طريق إتصالاته خارج اجتماعات الجماعة لمساعدتهم ليستفيدوا من الخبرات التى تتيحها الحياة الجماعية إلى أقصى حد ممكن، ويتم ذلك عن طريق

المقابلات الفردية بناءً على طلب ورغبة أخصائى الجماعة، أو أحـــد أعضـــاء الجماعة، كما هو الحال عندما يتصل الأخصائى بأعضاء الجماعة الذين يجـدون صعوبة فى ممارسة أوجه نشاط البرنامج، أو فى علاقاتهم بأعضاء آخرين فـــى الجماعة، ليساعدهم على الاستفادة من البرنامج والعمل على حـــل مشـــكلاتهم وكذلك الاتصال بموظفى الجماعات الإداريين، كرئيس الجماعة أو ســـكرتيرها، أو أحد أعضاء لجنة من لجان الجماعة ليتحدث معهم عـــن واجباتـــهم وكيـــف يقومون بمسئولياتهم نحو الجماعة، وغير ذلك من الحالات السابق الإشارة إليها. ومن البديهى أن هذه المقابلات لها صلة وثيقة بـــالخبرات الجماعيـــة والحيـــاة الجماعية . ولذلك فهى تدخل فى نطاق وظيفة المؤسسة .

وإتصال الأخصائى بالجماعة وأعضائها عن طريق اجتماعات الجماعـــة والمقابلات الفردية للأعضاء يساعدهم على النمو والتقدم .

وهناك بعض المقابلات التى تتم بناءً على رغبة أحد أعضـــاء الجماعـــة لمناقشة بعض خطط البرامج، لتوطيد العلاقة مع الأخصـــائى أو التحـــدث فـــى بعض المشكلات المتعلقة ببعض أعضاء الجماعة، أو التى تتعلق بـــه شـــخصياً كعضو فى الجماعة، أو لرغبته فى التحدث عن بعض المشـــكلات الشـــخصية خارج المؤسسة . ولاشك أن هذا النوع الأخير من المشكلات هو الذى يدعونـــا إلى سؤال أنفسنا عن المدى الذى تتصل به هذه المشكلات بوظيفة المؤسسة .

أن هذه المشكلات أو الأسئلة يمكن تقسيمها إلى قسمين : **أولهما** المشكلات العامة التى قد تستهوى الجماعة ويمكن أن تستخدم بنجاح كجزء من برامجـــها فمثلا مشكلة اختيار الإنسان لعمله أو مهنته يمكن أن تنـــاقش فـــى اجتماعـــات الجماعة كما يمكن أن يستفيد منها كل الأعضاء . أمـــا القســـم الثـــانى فـــهو المشكلات الشخصية التى تتعلق بالشخص نفسه ولا يمكن إستخدامها كجزء مـــن برامج الجماعة كالمشكلات التى تتعلق بأسرة عضو الجماعة وعلاقاته الشخصية بأسرته أو عمله أو مدرسته أو غير ذلك وهذه لا يصح مناقشتها كجـــزء مـــن برامج الجماعة وحيث أن أخصائى الجماعة ليس بمدرب التدريب الكافى ليساعد

بعمق عملاءه على أساس فردى وليس لديه الوقت الكافى الذى يعطيه لأعضاء الجماعة لحل مشكلاتهم التى تتعلق مباشرة بالحياة الجماعية فى الجماعة على أساس فردى وليس هذا أيضاً من أغراض ووظيفة المؤسسة التى يعمل فيها يجب عليه ألا يشعر بالذنب والخطأ إذا لم يقم بمساعدة الأعضاء على حل هذه المشكلات الشخصية .

٤-عملية تحويل أعضاء الجماعة إلى أخصائى خدمة الفرد أو مؤسسات أخرى:

يحتاج بعض أفراد الجماعة أحياناً إلى خدمات لا تستطيع المؤسسة أو أخصائى الجماعة أو الجماعة نفسها تقديمها لهم، ولذلك يجب على أخصائى الجماعة أن يساعد هؤلاء الأعضاء بتحويلهم إلى أخصائى خدمة الفرد إن وجد بالمؤسسة أو إلى المؤسسات الاجتماعية الأخرى الموجودة بالبيئة والتى تؤدى الخدمات التى يحتاج إليها مثل هؤلاء الأشخاص .

ويتم ذلك على أساسين : **أولهما** أن يسأل الفرد أخصائى الجماعة مباشرة مساعدته على حل مشكلاته، **والأساس الثانى** هو أن الفرد يكون غير مدرك وواع لحاجاته ومشكلاته ولذلك فهو لا يسأل أخصائى الجماعة مساعدته . ولاشك أن معالجة الأخصائى لمثل هذه الحالة تختلف من فرد لآخر وذلك لإختلاف الأفراد عن بعضهم من جهة ونوع العلاقات القائمة بين الجماعة والأخصائى من جهة أخرى، ولذلك فقد يرى الأخصائى أنه من الأصلح أن يواجه الفرد بحاجاته ومشكلاته ويعرض عليه وجود أخصائى أو مؤسسة أخرى يمكن أن تساهم فى مساعدته بشرط أن يترك لعضو الجماعة الأمر فى تقرير قبول هذا النوع من الخدمات أو رفضها .

وسواء أقام عضو الجماعة بطلب مساعدة أخصائى الجماعة له على حل مشكلاته التى يدركها عضو الجماعة أم ساعده الأخصائى على إدراك ومعرفة مشكلاته، وبالتالى يوافق على مساعدة أخصائى الجماعة له، فإن عملية التحويل سواء أكانت لأخصائى آخر، أم لمؤسسة بالبيئة، عملية مهمة تبدأ منذ اللحظة

التى يدرك فيها كل من الأخصائى والفرد الحاجة للمساعدة الخارجية، أى التـــى تخرج عن نطاق المؤسسة ووظيفتها، والأخصائى ووظيفته وكذلك الجماعة كمـا تتضمن دراسة الموارد واختيار المؤسسة أو البرنامج الخاص الذى يمكن عضـو الجماعة أن يستفيد منه، وعلى أخصائى الجماعة أن يدرس موضوع التحويـــل من زواياه قبل أن يقابل الأخصائى الجديد ويناقش معه الحالة، وذلك قبل وضـــع تفاصيل التحويل الفعلى . وبعد أن تتم عملية التحويل، وينتقل عضو الجماعـــة إلى المؤسسة الجديدة، أو إلى الأخصائى الجديد . ويجب ان يجتمع الأخصائيـان لتتبع ومناقشة تطور الحالة، وكيف يتعاونان لمساعدة العميل، **وعلى كل فـهناك مبادئ يجب مراعاتها فى حالات التحويل يمكن تلخيصها فى الآتى :**

١-يجب على أخصائى الجماعة دراسة عضو الجماعة المـــراد تحويلـــه إلـــى أخصائى آخر أو مؤسسة أخرى دراسة شاملة ومعرفة حاجاته ومشـــكلاته ومساعدته بإيجاد الأخصائى أو المؤسسة التى تسمح وظيفتها بأن يقدمان لـه ما يحتاجه من خدمات .

٢-يجب على أخصائى الجماعة والعضو ذى المشكلة، وكذلك على الأخصـائى أو المؤسسة المراد تحويل العضو إليهما أن يعرفوا جميعاً الغرض والـهدف الذى يجب أن يكون واضحاً من عملية التحويل التى يجب ألا تكون هدفاً فى حد ذاتها بل هى وسيلة إلى مساعدة عضو الجماعة، وأن أخصائى الجماعـة هو المسئول عن هذه العملية وتوفير الوقت اللازم للقيام بها .

٣-يجب على أخصائى الجماعة أن يمـــهد لعمليـــة التحويـــل بيـــن العميـــل والأخصائى الجديد . فيجب عليه أن يصف المؤسسة الجديدة للعميـــل وألا يعده بأنه سوف يحصل على خدمة معينة من المؤسسة المحـــول إليـــها لأن **ذلك يتوقف على المؤسسة نفسها والأخصائى الذى يعمل فيها وطبيعة مشكلة العميل، ويجب على أخصائى الجماعة الذى يقوم بتحويل العميل، ألا يســـأل المؤسسة أو الأخصائى المحول إليهما ذلك العميل أن يمنحـــــاه أى امتيـــاز خارج عن سياسة المؤسسة ونظمها .**

٤-يجب أن تكون إجراءات التحويل واضحة، فمثلاً يجب ذكر اسم كـل مـن أخصائى الجماعة وعضو الجماعة والأخصائى الجديد، كما يجـب تحديـد الوقت الذى سيقابل فيه عضو الجماعة الأخصائى الجديد وأن يأخذ العضـو معه خطاباً لتقديمه له . والهدف من كل هذه الإجراءات هو تسهيل عمليـة التحويل وتخفيف حدة انفعالات العميل فى مثل هذه المواقف .

هذا، ويرى بعض الأخصائيين أهمية ذهاب أخصائى الجماعة ليقدم بنفسه عضو الجماعة إلى الأخصائى الجديد زيادة فى توفـير الاطمئنـان لـه، إلا أن ذهاب العميل ومعه خطاب التحويل إلى المؤسسة المحول إليها دون مصاحبـة أخصائى الجماعة له أفضل، لأنه يزيد من إسهام العميل فى تحمل مسئوليته فـى حل مشكلاته، وتعوده الاعتماد على النفس الذى قد يكون فى حاجة إليه .

٥-يجب على أخصائى الجماعة أن يقوم بإعطاء الهيئة المحولة إليها العضـو البيانات الخاصة به، سواء أكان ذلك مشافهة أم عن طريق المراسلة . كمـا يجب أن يحاط العضو بكل هذه البيانات،وأن يشترك فى توصيلها على قـدر المستطاع .

٦-يجب على أخصائى الجماعة أن يخطر الجماعة بعملية التحويل دون التعمق فى ذكر التفاصيل المتعلقة بها، وذلك لعدم إثارة أى انفعـالات أو تكـهنات حول الموضوع قد تضر الجماعة وتماسكها، وذلك عندما يضطـر عضـو الجماعة إلى الإنقطاع عن حضوره الإجتماعات الدورية للجماعة، أما فـى حالة عدم انقطاع عضو الجماعة عن حضوره للاجتماعات الدورية للجماعة فلا داعى لإخطار الجماعة بعملية التحويل، إلا إذا دعت الظـروف ورأى الأخصائى فائدة لذلك، وهنا يجب على أخصائى الجماعة، أن يعـامل هـذا العضو فى أثناء الاجتماعات الدورية للجماعة كأى عضو آخر فى الجماعة.

وإذا ما رغب أخصائى الجماعة معرفة مدى المساعدة التى يحظـى بـها عضو الجماعة، عليه أن يتصل بالأخصائى أو المؤسسة المحول إليـها عضـو

الجماعة والإستفسار عن ذلك، على أن يحتفظ أخصائى الجماعة بسرية المعلومات التى تتعلق بالموضوع .

أما إذا رغب عضو الجماعة فى التحدث مع أخصائى الجماعة وإخطاره ببعض البيانات أو المعلومات التى تتعلق بمشكلته، ومدى المساعدة التى يلقاها من الأخصائى أو المؤسسة المحول إليها، فما على أخصائى الجماعة إلا أن يستمع إليه دون نصح أو تعليق، سوى تشجعيه على الإستمرار فى تلقى المساعدة من الأخصائى أو المؤسسة المحول إليها .

٧-يجب على أخصائى الجماعة أن يقوم بعملية تتبع للحالة بعد أن تتم عملية تحويل العضو، وعلى الأخصائيين الاتفاق على كيفية التعاون بينهما وتبادل المعلومات والتقارير التى يتم بها ذلك سواء أكان ذلك عن طريق الاجتماعات أم المحادثات التليفونية أو غيرها .

ثانياً : المهارة فى تقدير واستخدام المشاعر :

توجد فى كل علاقة إنسانية استجابات إنفعالية ووجدانية، تختلف بالنسبة للمشتركين فيها، ونوع الخبرة التى يتضمنها الموقف الاجتماعى القائم بينهم . فالشعور عامل أساس للعلاقات الإنسانية، كما أنه هو الذى يحدد نوعها سواء أكانت إيجابية أم سلبية، بنائية أم هدامة؛ وأن من بين المهارات الضرورية لأخصائى الجماعة، قدرته على تقدير مشاعر الآخرين والاستجابة إليها واستخدامها لتحقيق الغرض الثلاثى للعمل مع الجماعات، ويتضمن ذلك نقط مختلفة سنعرضها فيما يلى مبتدئين بمشاعر الأخصائى .

١-مشاعر الأخصائى :

للمشاعر جانبان أحدهما إيجابى، والآخر سلبى، وإن إنكار أحدهما هو إنكار لجزء من الحقيقة، ولذلك يجب على أخصائى الجماعة أن يعترف بمشاعره، ويوجهها إذا ما رغب فى إيجاد وتنمية علاقة طيبة بينه وبين أعضاء الجماعة التى يعمل معها . فالأخصائى الذى ينكر مخاوفه عندما يقابل جماعة جديدة للعمل معها لا يستطيع أن يكون علاقات طيبة معها، وعلى ذلك سوف

يعجز عن مساعدتها، لأن إنكاره لخوفه، سيحد من استخدمه لمشاعره المختلفــة اللازمة لتكوين العلاقة بينه وبين الجماعة. وعلى العكس من ذلك فإن اعترافــه بالخوف، سيساعده على تنظيم لإحشد قدراته ومشاعره الإيجابية لمقابلة الموقــف بنجاح .

ويشبه ذلك، الأخصائى الذى يسيطر على الجماعة، ويفرض عليها ألوانــا معينة من النشاط، لا لشيء إلا لرغبته فى أن يشعر بنجاح جماعتـــه، أو يقــول الغير عنها أنها جماعة ناجحة نتيجة لمجهوده . وهو فى الحقيقة يعمل ذلك نتيجة لعدم شعوره بالأمن والطمأنينة . ولو أدرك الأخصائى ذلـــك وواجهـــه لتقبــل الجماعة كما هى وأعطاها الفرصة للنمو والتغير بمساعدتها على وضع برامجها وأوجه نشاطها، لمقابلة حاجاتها وإشباع رغباتـــها، وليـــس لإشـــباع رغبـــات الأخصائى .

ويخطئ الأخصائى عندما يعتقد أن أعضاء الجماعة التـــى يعمـــل معـــها سوف لا يحبونه عندما يضع الحدود لسلوكهم، ظنا منه أنهم يفضلون أن يقومـوا بأداء أى عمل يودون أداءه حتى لو كان فى غير صالحهم كأفراد وكجماعة .

والحقيقة أنهم يريدون أن يلمسوا فى الأخصائى القوة، وأنه يساعدهم على معرفة ما يفعلونه وما لا يفعلونه ولاشك أن ذلك يتضمن الحرية التى يريـــد ان يشعر بها الأفراد، والتى تساعدهم على التكيف فى الجماعات التى هم أعضـــاء فيها .

وللأخصائى الجماعة مشاعره الإيجابية والسلبية الخاصة به كأى إنســـان آخر . فهو لا يستطيع أن يؤدى عمله بنجاح، ويساعد أعضاء جماعتـــه، إلا إذا إعترف بها وواجهها وعبر عنها لطرف آخر، سواء أكان فردا أم جماعـــة، وإلا فستعوقه عن تأدية عمله وستصبح قوة معطلة لمساعداته للجماعة وأعضاءهـــا، لأن الثمن الذى يدفع الإنسان نتيجة لإمساكه عن مشاعره وبخاصة السلبية هـــو الإقلال من قدرته على الإحساس والشعور الإيجـــابى، فـــاعتراف الأخصـــائى بمشاعره وتعبيره عنها ، يساعده على التخلص من تلك العوامل التى تحد مـــن

حساسيته لما يشعر به أعضاء الجماعة والاستماع لما يقولونه سواء أكان ذلـــك بالألفاظ أم بالأفعال . وباختصار تساعده على الاتصال بالجماعة وأعضائها هـذا الاتصال الذى يتخذ منه كوسيلة لمساعدة الأخصائى لهم.

ولأعضاء الجماعة الحق فى معرفة مشاعر الأخصائى التـــى تســتخدم كوسيلة لنمو الأعضاء والجماعة ، فمشاعر الأخصائى الإيجـــابية تستخدم لتقدير وتشجيع بعض الأعمال وكذلك بعض أنواع السلوك، ففى حيـــن أن المشـــاعر السلبية – إذا ما وجدت علاقة طيبة بين الأخصائى والجماعة – تستخدم كقـــوة تعمل على الحد من السلوك والأعمال غير المرغوب فيها وتقوم بها الجماعـــة وأعضاؤها . وعلى كل، فإن أخصائى الجماعة مسئول عن أن يسوس مشـــاعره وينظمها بالدرجة التى تساعد على نمو الجماعة وأعضائها، ولا تؤثـــر عليـــهم تأثيرا سلبياً.

وانتقال وتحويل المشاعر من شخص لآخر أو من شـــخص لجماعـــة، يحتاج إلى وسيلة من وسائل الإتصال . ولاشك أن الألفاظ هى أبسط وأسهل تلك الوسائل، وتصل إلى الطرف الآخر بسرعة، وهذا ما يعبر عنه بالاتصال اللفظى Verbal Communication ويمكن أن تنتقل المشاعر من طرف إلى آخر عن طريق تعبيرات الوجه، والحركات الجسمية، ورنة الصوت، هذا ما يعبر عنـــه بالاتصـــال غـــير اللفظـــى Non verbal Communication أو الاتصـــال الإحساسى، والعامل الانفعالى هو القاسم المشترك بيـــن هذيـــن النوعيـــن مـــن الاتصال – اللفظى وغير اللفظى – والذى عن طريقه تنتقـــل مشـــاعر الفـــرح والسرور، والحب والكراهية والخوف وغيرها إلى الطرف الآخر.وعلى كـــل، فإن الاتصال بالألفاظ هو الأهم، لأنه يتضمن عادة وسائل الاتصال غير اللفظية.

٢- مشاعر أعضاء الجماعة :

سبق أن تحدثنا عن أهمية مشاعر الأخصائى فى تكوين العلاقات بينـــه وبين الجماعة التى يقوم بالعمل معها، وسنتحدث الآن عـــن مشـــاعر أعضـــاء الجماعة وأهميتها فى العمل مع الجماعات.

إن أخصائى الجماعة مسئول عن تشجيعه لأعضاء جماعته كى يعبروا عن مشاعرهم الإيجابية والسلبية، وهنا نجد أن تعبيز الأعضاء لمشاعرهم السلبية بالألفاظ بشرط اعتراف واستجابة الأخصائى لها قد يقلل من الحاجة إلى التعبير عنها عن طريق السلوك العدوانى الذى قد يفكك الجماعة ويضر أعضاء الجماعة ويرفع من روحها المعنوية.

وبهذه المناسبة قد يواجه الأخصائى بعض الأشخاص الذين يجدون صعوبة فى التعبير عن مشاعرهم، وهنا يجب عليه أن يساعدهم على التعبير عن تلك المشاعر بطريق غير مباشر، أى عن طريق اللعب والتمثيل والهوايات خاصة الرسم والتلوين والصلصال لأنها تتيح الفرصة للأعضاء على التعبير الحر لمشاعرهم وبالتالى يستطيع الأخصائى التدرج معهم ومساعدتهم على التعبير عن مشاعرهم بالألفاظ.

ويجب ألا تقتصر حساسية أخصائى الجماعة على مشاعر أعضاء الجماعة الذى يعمل معهم فقط، بل يجب أن تمتد إلى آبائهم وأمهاتهم وأقاربهم إذا ما اتصل بهم لأمور تتعلق بالخبرات الجماعية للأعضاء.

٣- شعور الجماعة Group Felling :

مما سبق نجد أن الأخصائى كان يتعامل مع مشاعر أحد أعضاء الجماعة منفصلاً عن الآخرين ولكن فى المواقف العادية أثناء العمل مع الجماعة نجد أن الأخصائى يجابه مشاعر متشابكة فهو يجابه الاستجابات الفردية لعدد من الأفراد، يتساوى مع عدد أفراد الجماعة الحاضرين فى الإجتماع، وقد تتوحد هذه المشاعر، أو قد تختلف عن بعضها، بمعنى أن مشاعر الفرد قد تتساوى أو تختلف عن مشاعر الفرد الآخر، وأن تفاعل كل فرد مع الآخرين والأخصائى ينتج شيئاً جديداً هو شعور الجماعة، فمن الخطأ أن نفهم أن شعور الجماعة يتكون من مجموعة مشاعر أعضائها، لأن وجود كل فرد باتجاهاته الخاصة يسهم فى الكل، أى يسهم فى شعور الجماعة، ويؤثر ويغير من سماته، ويشبه ذلك ما نعرفه فى علم الكيمياء حيث نرى أن بعض العناصر كالقلويات

والحوامض إذا ما اختلط بعضها بالبعض، ظهر جسم جديد ذو خواص تختلف عن خواص الأجسام التى تتألف منها.

فشعور الجماعة يختلف عن مجموع مشاعر أعضائها، فهو صفة غير ملموسة ولكن يمكن أن يحس بها الإنسان، فهو الأسلوب والروح والجو الذى يسود الجماعة، وليكن الخوف أو الثوران والهيجان، أو الشك، أو العدوان، أو السرور أو غير ذلك.

وفى العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، يستخدم الاصطلاح " شعور الجماعة " ليدل على معنى واسع شامل، يتضمن الشعور السائد للجماعة كلها كوحدة واحدة، كما يتضمن تماسكها ووحدتها، أو تفككها وتفرقها.

وما تجدر الإشارة إليه فى هذا المجال، هو عدوى المشاعر سواء أكانت تلك المشاعر إيجابية أم سلبية، بمعنى أن مشاعر أحد أعضاء الجماعة تنتقل منه إلى عضو آخر وهكذا حتى تسرى فى الجماعة كلها، وتتسم فى نهايتها بذلك المظهر الواضح القوى من السلوك الجماعى.

ويصادف أخصائى الجماعة فى أثناء عمله مع الجماعات، كثير من هذه الظواهر والتغيرات التى يمكن أن تتم فى لحظات معدودات، ويتحول شعور الجماعة الإيجابى إلى شعور سلبى، أو العكس، فى فترة وجيزة وما على الأخصائى فى هذا الحال، إلا أن يتقبلها ويقدرها على أنها حقيقة واقعة . وعليه أن يتصرف فيها بحكمة واتزان وحزم، خاصة فى المواقف التى تتصل بسياسة المؤسسة ووظيفتها. وهنا تظهر مهارة الأخصائى فى إدراك وتقبل شعور الجماعة، وإعطاء الأعضاء الفرصة للتعبير عن شعورهم الإيجابى أو السلبى كأفراد وكجماعة، وتبصيرهم بحقيقة تلك المواقف، ولاشك أن مساعدة الأخصائى للجماعة وأعضائها تعتمد قبل كل شىء على العلاقة الطيبة القائمة بينه وبينهم.

ثالثاً: المهارة فى استخدام الواقع فى الزمن الحاضر:

Skill in using the reality of the present

إن " الزمن الحاضر " هو الزمن المتاح فى يد أخصائى الجماعة ليساعد الجماعة وأعضائها، فالحاضر هو الملموس نسبياً بخلاف الماضى أو المستقبل والذى عن طريقه يستطيع أخصائى الجماعة أن يقدم المساعدة للعملاء. ويحدثنا أوتورانك Ottorrank أحد علماء النفس عن أهمية الحاضر The Present فيقول: " الحياة النفسية جميعها مستقرة فى الحاضر، فالتفكير والأساس والوعى، والإرادة لا تتعلق إلا بالحاضر، فالحاضر هو كل ما يمكننا أن نحيط به حقاً، وعندما يجد الفرد أن مواجهة الحاضر والمعيشة فيه مؤلمة يهرب إلى الماضى حيث لا مطلب ولا مسئوليات. وقد يلقى بنفسه فى المستقبل توقعاً لراحة المجهول بدلاً من مصارعة الصعاب التى تواجهه فى عالم الواقع المباشر المعلوم ".

وليس هذا إنكار لأهمية تأثير الخبرات الماضية للإنسان على حياته الحاضرة، فللماضى تأثيره على الحاضر كما أن للحاضر تأثيره على المستقبل، فمعرفة المعلومات عن الماضى تسهم فى إدراك وفهم الحاضر، إلا أن العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية لا يحتاج دائماً إلى جمع المعلومات التى تتعلق بماضى الجماعة وأعضائها لمساعدتهم بمعرفة أخصائى الجماعة، كما سنوضح بعد.

هذا، وقد يتعرض أخصائى الجماعة عند عمله مع الجماعات لبعض المواقف التى تتعلق بالماضى، سواء أكان ذلك بالنسبة للجماعة كلها أم بالنسبة لبعض أعضائها، كسماعه من الجماعة أو بعض أعضائها معلومات تتعلق بالحياة الجماعية فى الماضى، أو يضطر الأخصائى لجمع بعض المعلومات عن ماضى بعض الأعضاء المحتاجين لمساعدات خاصة ولذلك يجب أن نعرف كيف يستخدم أخصائى الجماعة المعلومات التى قد تصل إليه، أو التى قد يسعى

للحصول عليها وتتعلق بالجماعة وأعضائها وخبراتهم السابقة، التى تتعلق بالماضى.

فقد يسمع الأخصائى أو يقول له بعض الأعضاء " لم نكن فى العام الماضى بتلك الحال الحسنة التى نحن عليها الآن " وهنا يجب على الأخصائى أن يظهر إهتمامه بما يقال، ويناقش مشاعر الأعضاء المختلفة ثم يحاول أن يساعد الجماعة وأعضائها مركزا اهتمامه على الحاضر وما يستطيع أن يقوم به من خدمات لمساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم والوصول إلى الأهداف الاجتماعية المبتغاة.

وبالإضافة إلى ما قد يسمعه الأخصائى من الأعضاء كأفراد أو جماعة عن خبراتهم السابقة، فإن الأخصائى يمكنه معرفة الكثير عن الخبرات التى تتعلق بماضى الجماعة وأعضائها عن طريق التقارير الخاصة بالأفراد أو الجماعة الموجودة بالمؤسسة، أو عن طريق المشرف أو بعض الموظفين فيها، وتتضمن هذه الخبرات الجماعية، علاقة الأعضاء ببعضهم وبالأخصائى، وبالمؤسسة، وبرامج الجماعة ونجاحها أو فشلها، أو غير ذلك من المعلومات.

كما يمكن أن يجمع أخصائى الجماعة عن طريق الإتصال الشخصى بالأعضاء المعلومات الكثيرة عن أسر أعضاء الجماعة، وعلاقات الأعضاء وسلوكهم فى العمل والمدرسة وغير ذلك بقصد مساعدتهم كأخصائى جماعة.

والحقيقة أن الأخصائى الماهر يجب عليه أن يعرف بمهارته وحساسيته وخبرته ما يريد معرفته من معلومات تعينه على مساعدة الجماعة وأعضائها من واقع الحوادث والمواقف الاجتماعية الجارية فى الجماعة التى يعمل معها بغض النظر عن أن يعمل على التعمق فى جمع المعلومات الكثيرة الشاملة عن ماضى الجماعة وأعضائها.

ويتعرض الأخصائى ذو الخبرة المحدودة أو طلاب معاهد الخدمة الاجتماعية لأخطار الحصول على المعلومات التى تتعلق بالجماعة من تقارير الأخصائيين السابقين . فقد يعيدون ويكررون ما حدث فى الماضى، أو يحاولون

استخدام نفس أسلوب الريادة السابق خاصة إذا ما بدا ناجحاً لهم. والأهم من ذلك كله، هو أنهم يرون أعضاء الجماعة كوحدة واحدة، كما كانوا فى الماضى فـــى نظر أخصائيين آخرين، هذا، بالإضافة إلى أنهم يرون أن سلوك الأعضاء فـــى الحاضر قد حدد بدرجة كبيرة نتيجة لخبراتهم الماضية أى أنه يرجع إلى عوامل خارجة عن إرادتهم . والحقيقة أن يجب ألا يطلع هـــؤلاء الأخصـــائيون علـــى التقارير ويعتمدون على أنفسهم فى العمل المباشر مع الجماعات.

ولقد وجد كثير من الأخصائيين الذين يرجعون إلى تقـــارير الجماعـــة السابقة وجمع المعلومات السابقة عن الجماعات وأعضائها، أن علاقات الأفـــراد بعضهم بالبعض الآخر وعلاقاتهم بالأخصائى كثيراً ما تتغير عن تلك التى كانت موجودة فى الماضى والتى سبق تسجيلها بمعرفة الأخصائيين السابقين كمـــا أن هذه المعلومات السابقة كثيراً ما تعوق حرية الأخصائى ليحس ويشعر بشـــعور الأعضاء، ويفهمهم فى المواقف الجماعية الجاريـــة، والتـــى لـــو تمتـــع بـــها الأخصائى لوفر الكثير من الزمن والمجهود فى مساعدة الجماعة وأعضائها.

والمهم أنه يجب على أخصائى الجماعة ألا يضيع الوقـــت والمجـــهود الكبير فى جمع المعلومات الكثيرة الشاملة عن الحياة الماضية لعضو الجماعة أو الجماعة كلها، لأنه يستطيع أن يرى الماضى ويعرف عنه الكثير على ضوء مـــا هو كائن فعلاً فى الحاضر، لأن أسلوب استجابة عضو الجماعة فـــى المواقـــف الجماعية يتضمن أسلوب استجاباته للمواقف الاجتماعية فى الماضى مضافاً إليها سلوكه واستجاباته فى الحاضر، والتى تصدر منه بمحض إختيـــاره وإرادتـــه، وذلك كما يقول رانك Rank:

" ففى تجاربنا الحاضرة ... نرى جميع أنماط الاستجابة التى تتضمـــن طرق استجاباتنا السابقة مضافاً إليها استجاباتنا الحاضرة ".

وقد يكون من المفيد فى بعض الأحيان أن يعرف الأخصائى المعلومـــات الكثيرة عن ماضى الأعضاء ومدى تأثيره فى حاضرهم، فيضطر إلى الرجـــوع إلى التقارير والملفات أو بعض موظفى المؤسسة أو غيرهم، وذلك فى حـــالات

عدم قدرة الأعضاء على التكيف فى الجماعة بالرغم من المجهود الـــذى يبذلـــه أخصائى الجماعة لمساعدتهم عن طريق الخبرات الجماعية، وكذلك عندما يـــراد تحويلهم إلى أخصائى خدمة الفرد بالمؤسسة أو غيرها من المؤسسات الموجـودة فى البيئة لمساعدتهم.

أما عملية المساعدة فيجب أن ترتبط بالمواقف الاجتماعية فى الحـــاضر، لأن الحاضر له ديناميكيته الخاصة التى يســـتخدمها الأخصـــائى فـــى مســـاعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم ، أن أغنى مصدر لمعرفة وإدراك حاجات الأعضاء، هى اجتماعات الجماعة نفسها، حيث يرى الأخصـــائى كـــل عضـــو وعلاقاته وتفاعلاته المباشرة مع الأعضاء الآخرين ومـــــع الأخصـــائى الـــذى يستطيع أن يقابل حاجات الأعضاء، ويشبع رغباتهم كمـــا يراهـــا فـــى أثنـــاء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج وتفاعل كل منهم بالآخر، وبالأخصائى نفســـه، وبالمؤسسة . وبعبارة أخرى، يجب على أخصائى الجماعة أن يستغل ويســـتخدم جميع المواقف الاجتماعية التى تحدث فـــى الحـــاضر والتـــى تتعلـــق بالحيـــاة الاجتماعية للجماعة لمساعدة الجماعة وأعضائها، وذلك بتوجيه التفاعلات التـــى تحدث فى أثنائها، إذ أنها هى الفرصة الوحيدة المتاحة لمســـــاعدتهم وتوصيـــل خدمات المؤسسة لهم .

وتتضمن مهارة الأخصائى فى استخدام الواقع فى الزمن الحاضر أنـــــه يجب على الأخصائى أن يساعد الأعضاء على إدراك الواقع فيما يتعلق بـــأهداف وحاجات ورغبات الغير، أى يساعد عضو الجماعة على إدراك وفهم العوامـــــل التى تدخل فى نسيج العلاقات بالنسبة للموقف الاجتماعى الذى يتعرض له، ثـــم يتصرف على ضوء هذا الفهم، فالفرد عادة يجد صعوبة فى إدراك نفسه بدقـــــة بالنسبة للآخرين فى بيئته، وقد يحدث ذلك نتيجة للتحيز أو العزلـــــة أو نقـــص المعلومات والخبرة أو غير ذلك.

وقد يلجأ أعضاء الجماعة الصغيرة إلى إختبار الواقع بالنسبة للأخصائى أو بالنسبة لبعضهم البعض، وهنا نجد أن التقويم البناء للمواقف المختلفة له أثـره

الإيجابى على المشكلات التى تنجم عن ذلك، ويرتبط ذلك بعاملين، أولهما توضيح الموقف الاجتماعى للأعضاء واتصاله بالبيئة الخارجية والمؤسسة والجماعة، أما العامل الثانى فهو توضيح اتجاهات وسلوك الأعضاء نحو هذا الموقف.

ولاشك أن الإدراك الواعى للموقف عامة يساعد على تعديل سلوك الفرد واتجاهاته أو تعديل أى ناحية ترتبط بالبيئة المحيطة بالموقف نفسه، فقد ينقص الأعضاء معرفة المجتمع المحلى ونظمه وموارده والمزايا التى تمنح لهم، أو الشروط اللازم توافرها لإستخدام مورد من موارده، أو الحصول على خدمة معينة، كما ينقص الأعضاء معرفة وفهم وظيفة المؤسسة التى تقوم بخدمتهم، أو قد ينقصهم معرفة بعض الجوانب التى تتعلق بالجماعة التى ينتمون إليها. ويجب أن يتم إدراك ما سبق الإشارة إليه عن طريق المناقشة التى يشترك فيها كل من الأخصائى وأعضاء الجماعة، وتعمل على تقوية العلاقات بين الجميع، وهذه المناقشة التى يسهم فيها الأخصائى بأفكاره والحقائق والمفاهيم التى تنقص الأعضاء ويحتاجون إليها للفهم الواعى للمواقف التى يتعرضون إليها والتى تعرض كاقتراحات من جانب الأخصائى وتستحق النظر والتفكير من جانب الجماعة، أى لا تعرض كنواحى مفروضة على الجماعة.

ومن الواقع أيضاً مساعدة الأعضاء والجماعة على التعبير عن مشاعرهم نحو أنفسهم ونحو الآخرين، ولهذا فوائده المتعددة التى سبق توضيحها عند الحديث عن مهارة الأخصائى فى تقدير واستخدام المشاعر.

رابعاً: المهارة فى استخدام العلاقات الجماعية:

Skill in Using Group Relations

ماهية العلاقة وأهميتها:

هناك علاقة بين الآلة الكاتبة والمكتب، وبين الأرض والشمس أو الدخان والنار، أو بين عنصرين من العناصر الكيميائية، وأن كل واحد من هذه الأشياء يتأثر بوجود الشيء الآخر، إلا أن العلاقة التى تربطهما ليست علاقة اجتماعية،

أى أنها علاقة مادية، ولكى تكون العلاقة اجتماعية لابد من توفير العامل النفسى، وهذا ما ليس له وجود فى الحالات المشار إليها . فالآلة الكاتبة والمكتب لا يدرك كل منهما الآخر فعلاقتهما ليست محدودة بالإدراك المتبادل الذى بدونه لا توجد علاقة اجتماعية.

والعلاقة الاجتماعية تتميز بالتنوع، فعلاقة المرشح بالناخب تختلف عن علاقة الأم بطفلها، أو العامل بصاحب العمل، أو الصديق بالصديق، أو الأخصائى الاجتماعى بالعميل، وما هذا إلا أمثلة قليلة من أنواع العلاقات الاجتماعية المتعددة.

وما يهمنا فى هذا المجال هو العلاقة التى تقوم بين الأخصائى الاجتماعى، على اختلاف وظيفته، والعميل الذى يقوم بمساعدته والذى يطلق عليها العلاقة المهنية، والتى تسيطر على شعور وتفاعل المشتركين فيها بدرجة تسمح بتوصيل الخدمة أو الخدمات التى توفرها المؤسسة سواء أكانوا أفراد أم جماعات.

والعلاقة هى حجر الزاوية فى بناء الخدمة الاجتماعية وهى المعبر بين الأخصائى والجماعة، إذ بواسطتها يمكن توصيل خدمات المؤسسة بمعرفة أخصائى الجماعة إلى الجماعة وأعضائها، وهى شيء غير ملموس،إلا أنها سو النجاح أو الفشل عند العمل مع الجماعات، ولا يمكن للأخصائى أن يستخدم ويستغل مهاراته لصالح الجماعة بدونها، حيث تصبح مهاراته عديمة الفائدة أو قليلتها، وعن طريقها يمكن للجماعة أن تتقبله حتى إذا كانت مهاراته التى يتميز بها فى أوجه النشاط محدودة.

ونوع العلاقات، يتوقف على الشعور القائم بين الأخصائى والجماعة، وكذلك بين الأعضاء أنفسهم، فالعلاقات أساسها الاستجابات الإنفعالية التى تعلو وتنخفض، وتتقدم وتتقهقر على أساس السلوك الإنسانى فى المواقف الاجتماعية المختلفة وما يتبعه من استجابات مختلفة . وهناك فروق فى حدة وإستمرار الإستجابات الإنفعالية، وذلك حسب تغيير المواقف الاجتماعية والحاجات التى

يرغب الإنسان فى أن يحصل عليها . فالعلاقات ما هى إلا حالة نفسـية بيـن أعضاء الجماعة . والعلاقة بين الأخصائى والجماعة تحتاج إلى فترة من الزمن كى تتكون وتزدهر فهى تنمو نتيجة للخبرات المختلفة التى يمر بها كـل مـن الأخصائى والجماعة فى الجماعات المختلفة والتى تبدأ من الاجتماع الأول.

ويجب أن تكون العلاقة بين أخصائى الجماعة وأعضاء الجماعة مهنيـة فى حدود وظيفة المؤسسة، فلا يتعامل الأخصائى مع عضو الجماعة إلا بـالقدر الذى تتطلبه مصلحة العمل كما وضعت أسسه المؤسسة، كما يجـب ألا تقـوم علاقة مالية بين الأخصائى وعضو الجماعة، فلا يستدين الأخصائى من عضـو الجماعة ولا يدينه، لأن ذلك يؤثر فى العلاقة المهنية بينهما، ويحولها إلى علاقة شخصية ذات أثر غير مرغوب فيه، تلك العلاقة التى تكون غاية فى حد ذاتـها، بمعنى أنها تشمل الإستفادة والإستمتاع بالإتصال بالأفراد الذين تربطنا بهم هـذه العلاقة، كما أنها تتصف بالإستمرار، ولو أنها تنقطع لأسباب خاصة، وزمانـها غير معروف لنا، ويشوبها التحيز الوجدانى دائماً، إذ يتغاضى الفرد عن عيـوب صديقه أو يدافع عن أخطائه بغير حق.

الأساس الذى تقوم عليه العلاقة المهنية :

يجب أن تقوم العلاقة المهنية على أساس من الثقة والاحترام والحريـة المتبادلة بين الأخصائى والعميل – فرداً أو جماعة – فيجب على العميل أن يثق بالأخصائى كشخص له تدريبه الخاص وصفاته الخاصة، معين من قبل المؤسسة لمساعدته على النمو والتقدم . ومن أهم عوامل تكوين الثقـة بيـن الأخصـائى والأعضاء هو تقبله لهم، وإظهار شعور الاحـترام والعطـف والمـودة لـهم، والإهتمام بهم وبمشكلاتهم والعمل على مساعدتهم، أما الثقة من جانب الأخصائى فيمكن تقسيمها قسمين، أولهما أن يثق الأخصائى فى نفسه على أنه قادر علـى مساعدة الجماعة وأعضائها على تحقيق أهدافها، وإلا يصبح قلقاً مـتردداً فـى معاملاته معهم، ويعوق ذلك تنمية العلاقات بينه وبينهم، كما أن سـلوكه هـذا ينعكس على الجماعة وأعضائها ويؤثر فيهم تأثيراً سلبياً . وأما القسم الثانى، فهو

ثقة الأخصائى فى الجماعة وأعضائها، وذلك من جانب القوى التى يتميزون بها وقدراتهم على النمو والتغير وتحمل المسئولية فى حدود قدراتهم واستعداداتهم.

أما من ناحية الاحترام المتبادل، فيجب على الأخصائى أن يحترم عضو الجماعة مهما كان شكله أو لغته أو مظهره، ومهما إنحطت الأعمال التى يأتيـها أى يجب أن تكون العلاقة خالية من أنواع التحيز الوجدانى الذى يقـف حجـر عثرة فى سبيل خدمة الأعضاء والجماعة كما يجب ، وخلو أخصائى الجماعـة من هذا التحيز أمر صعب فى بعض الأحيان، خصوصاً فى بدء حياته المهنيـة، ولكن بدوام تقويمه لسلوكه، وترويض نفسه، ومراقبتها، وبخاصة فى أثناء قيامه بكتابة التقارير ومساعدة من يقوم بالإشراف عليه، يمكنه التخلص من هذه الصفة غير المرغوب فيها، كما يجب على الجماعة وأعضائها أن يحترموا أخصـائى الجماعة الذى يمثل المؤسسة والذى يكرس وقته ومجهوده لمسـاعدتهم، وذلـك بتقديرهم لمشاعره ومجهوداته التى يبذلها لمساعدتهم وخدمتـهم وتقبلـهم لـهذه المساعدات والخدمات.

وأما الحرية المتبادلة، فهى أيضاً عنصر أساسى لقيام العلاقات المهنيـة. فيجب على الأخصائى أن يشعر بالحرية، حتى يشعر بالرضا والطمأنينـة فـى أثناء تأديته لوظيفته المهنية . وحرية الأخصائى هنا لا تعنى أنه حر فى تقديـم خدمات المؤسسة لمن يشاء، ولكن الحرية هنا هى معرفتـه لحـدوده، أى أنـه يعرف متى يعطى خدمات المؤسسة ومتى يمنعها، ومن يستحقها . ولاشـك أن وظيفة المؤسسة هى العامل الوحيد الذى يزوده بتك الحدود، التـى بواسـطتها يشعر بالسعادة والراحة والاطمئنان فى أثناء مساعدته لعملائه، وخاصة وأنه هو الذى قبل أن يعمل فى المؤسسة وفى حدود وظيفتها بمحض اختيـاره وحريـة إرادته . أما الحرية من جانب العميل، فتعنى أن للعميل الحرية فى تقبل خدمـات المؤسسة أو رفضها، وعلى الأخصائى أن يبصر العميـل فـى حالـة رفضـه لخدمات المؤسسة بالفوائد التى يمكن أن يحصل عليها نتيجة لـهذه الخدمـات، ويساعده بمهاراته على أن يقرر ما يراه فى ذلك . وبعبارة أخـرى، يجـب أن تكون العلاقة خالية من السيطرة والإرغام، لأن استعمالها يتعارضان مع مبـدأ تقرير المصير، وهو أحد المبادئ الأساسية فى الخدمة الاجتماعية.

دور الأخصائي الاجتماعي في تكوين العلاقات في الجماعة :

يقوم الأخصائي بمساعدة أعضاء الجماعة على إيجاد العلاقات بينـــهم، وهذه العلاقات هي الأساس الوحيد لمساعدتهم على النمو، والقدرة على المعيشة مع الآخرين وفهمهم، وكذلك الاشتراك والتعاون معهم في مختلف الخبرات لخير أساس لعمليتي النمو والتكيف الاجتماعي، وقبل أن يعاون الأخصـــائي أعضـــاء الجماعة على تكوين هذه العلاقات الضرورية لعملية التنشئة الاجتماعية، يكـون علاقة إيجابية بينه وبينهم.

ولاشك أن العامل الأساسي الوحيد لتكوين العلاقات المهنية الناجحة بين الأخصائي والجماعة، هو قدرته على تقبل الجماعة كما هي بغض النظر عـــن الصفات التي تتميز بها الجماعة من حيـث القـوة والتماسـك أو الضعـف أو الانحلال، وقبول الأخصائي للجماعة يستلزم قبول أعضاء الجماعة المختلفيـــن بالنسبة لبعضهم، وكذلك شـــعورهم نحـو الأخصـــائي والجماعـات الأخـرى والمؤسسة، كما أن قبول الأخصائي للجماعات يساعدها على تقبل الأخصـــائي نفسه والخدمات التي يقدمها للجماعة كموظف يمثل المؤسسة التي يعمل فيها.

ويجب على الأخصائي عندما يبدأ العمل مع الجماعة أن يهتم بتكويـــن علاقة إيجابية تقوم على أساس ونوع من الصداقة مع الأعضاء أكثر من اهتمامه بعمليات التنظيم والتنسيق داخل الجماعة، أو بينها وبين الجماعات الأخرى، لذلك كان من الضروري أن يعرف كل من الأخصائي والجماعة في الإجتمـــاع الأول للجماعة بعض المعلومات عن الآخر، ويتم ذلـك غالبـاً عــن طريــق تقديـم الأخصائي نفسه لأعضاء الجماعة، كما يجوز أن يعــرف الأعضـــاء بعضــهم بالبعض الآخر عن طريق بعض ألعاب التعارف، ويجب علـــى الأخصـــائي ألا يسأل الأعضاء بعض الأسئلة التي قد تحرجهم أو يسيئون تفسيرها، ولو أنه قــد يكون في حاجة إلى إجابة مثل هذه الأسئلة التي تزوده ببعض المعلومات عـــن الأعضاء لأن الوقت والفرصة غير مناسبتين .

وقد يقابل الأخصائى بشىء من الفتور والعداوة عندما يبدأ العمل مع الجماعات لإعتباره غريباً عنها، ولو أنه يختلف عن أى شخص غريب، لتمتعه بالمكانة والسلطة التى تخولهما له المؤسسة التى يعمل فيها والتى قبلت الجماعة خدماتها، خاصة إذا كانت مكونة من الأولاد الكبار والمراهقين وغيرهم من الأشخاص الكبار فى السن، لأن الأطفال الصغار عادة ما يتقبلون هذا الوضع لتعودهم الاعتماد على الكبار أكثر من غيرهم فى النواحى المختلفة لحياتهم، وهذا أمر عادى وطبيعى، ينتج عادة من مخاوف الأعضاء لعدم معرفتهم بالأخصائى الذى سيقوم بمساعدتهم . فقد يخافون سلطته، والطريقة التى سيعاملهم بها، ومدى ما سيتمتعون به من حرية شخصية فى التعبير عما فى نفوسهم، ومستوى مهارات الأخصائى فى أوجه النشاط التى ستمارسه الجماعة، وعما إذا كان الأعضاء سيقضون وقتاً طيباً بالمؤسسة يستمتعون خلاله بالبرامج التى ستقدم لهم وما تتضمنه من خبرات، ونوع العلاقات التى يتعرضون إليها ويتأثرون بها ويؤثرون فيها .

وعلى كل، فإن الفتور وهذه العداوة سرعان ما تختفى، ويتوقف ذلك على مهارة الأخصائى نفسه، وقدرته على العمل مع الجماعات، ومدى إدراكه لهذه الفتور وهذه العداوة على أنها ظواهر طبيعية توجه لأى شخص غريب لا يعرفونه وتزول بمرور الزمن، وبما يظهره الأخصائى من محبة وعطف وصداقة للأعضاء، وما يبذله من جهد فى مساعدتهم لينمو نمواً سليماً ويستمتعون بالفترة التى يقضونها بالمؤسسة رغم علاقتهم به وشعورهم العدوانى نحوه . ويجب أن يعلم الأخصائى أن فترة إختفاء هذا الفتور وهذه العداوة تختلف بالنسبة لطولها أو قصرها باختلاف الأفراد والجماعات التى تتصف بالتغير والاختلاف، وكذلك بشخصية الأخصائى ومهاراته وخبرته ومشاعره نحو الجماعة وأعضائها الذين يعمل معهم ، وعندما تنتهى المرحلة الأولى وهى مرحلة بدء العمل مع الجماعة، وتزول فترة الفتور والشعور العدوانى إذا وجدا، يلاحظ الأخصائى أن الجماعة تتمتع بالحرية والتلقائية، وأقبل الأعضاء على

الاشتراك فى أوجه النشاط وزادت نسبة حضورهم، وعملوا على زيادة تماسك الجماعة وقبول الحدود التى تفرضها المؤسسة ويفرضها الأخصائى .

والعلاقة المهنية فى العمل مع الجماعات لا تعتبر هدفاً فى حد ذاتها، بل هى وسيلة لمساعدة أعضاء الجماعة على التكيف مع بعضهم كأفراد وكجماعة، واكتساب الخبرات الممكنة فى المؤسسة والاستفادة منها إلى أقصى حد مستطاع. ولهذا، يجب على الأخصائى ألا يحد من تفاعلات أعضاء الجماعة، بل يعمل على انطلاقها وإكثارها وزيادتها وألا يحاول أن يشارك فيها بطريقة تحد منها، أو يحاول أن يمنعها من الظهور حتى إذا أدت إلى ظهور بعض المشاعر السلبية نحو الأخصائى نفسه من قبل الأعضاء، بل عليه أن يحرر الجماعة وأعضائها من كل العوامل التى تحد منها، بما فى ذلك عدم اشتراكه وتدخله فيها قدر المستطاع وهذا ما يسمى بكبح النفسى Self Containment من جانب الأخصائى، أى أنه يترك حرية المناقشة والتفاعل للأعضاء أنفسهم . وعلى الأخصائى أن يقوم بتوجيه هذه التفاعلات لصالح الجماعة وأعضائها كلمات دعت الضرورة . وبعبارة أخرى يجب على الأخصائى أن يكون قادراً وماهراً على تحديد المواقف الاجتماعية المختلفة التى تدعو إلى تدخله فيها، فهو لا يفرض أراءه على الجماعة، أو يقرر ما يجب أن تقوم به، لأن ذلك لا ينمى الإعتماد على النفس من جانب أعضاء الجماعة، ولكن له أن يتدخل فى المواقف التى تؤثر على التفاعلات والعلاقات داخل الجماعة، كما يشجع الشخص الخجول أو المنطوي كى يشترك فى المناقشة، أو يحد من سلوك الأشخاص العدوانيين أو المهرجين الذين يعطلون الجماعة عن المضى فى برامجها أو يعمل على توضيح بعض نقط الخلاف إن وجدت أثناء الاجتماعات أو إعطاء بعض البيانات والمعلومات عند طلبها، أو تعلم بعض المهارات عند الحاجة، أو يدلى برأيه عندما يطلب منه ذلك بمعرفة الجماعة، وبشرط ألا يعرقل تفكيرها وأعمالها . ولاشك أن اشتراك الأخصائى وتدخله فى مثل هذه المواقف ينمى العلاقة بينه وبين الجماعة وأعضائها، وكذلك بين الأعضاء أنفسهم .

البرامج وسيلة لإيجاد وتقوية العلاقات بين أعضاء الجماعة :

يعمل الأخصائى على إيجاد وتقوية العلاقات الطيبة بين أعضاء الجماعة عن طريق أوجه نشاط البرامج . ومما يساعده فى القيام بدوره فى هذا المجال، هو وجود غرض مشترك ومركز اهتمام مشترك بين الأعضاء وهذا هو أحد الأغراض المتعددة التى من أجلها يستخدم النشاط الترويحى فى العمل مع الجماعات التى غالباً ما يكون مركز اهتمام أعضائها وأحد أغراضها المشتركة.

ويجب على الأخصائى أن يساعد الجماعة على إختيار أوجه نشاط البرنامج الذى يعمل على إيجاد وتقوية العلاقات بين الأعضاء كالألعاب الجماعية والقيام بالمشروعات المختلفة وغير ذلك من أوجه النشاط .

ويجب ألا يخفى على أخصائى الجماعة أن العلاقات لا تتحسن ولا تتقدم على الدوام، بل قد تتعثر وتفتر فى بعض الأحيان ويخيل إلينا أنها قد انهارت إلا أن هذه الحالة لا تدوم طويلاً ثم تأخذ العلاقات فى التحسن والإزدهار والنمو مرة أخرى .

بعض العوامل التى تؤثر على العلاقات وتتصل مباشرة بمهارة الأخصائى :

هناك عوامل متعددة تؤثر على العلاقات بين الأخصائى والجماعة التى يعمل معها وسنحاول أن نذكر أهمها فيما يلى:-

١-الخبرات الأسرية :

الأسرة هى الجماعة التى يولد فيها الطفل ويكتسب فيها أسلوبه فى الحياة، فأسلوب علاقاته تفاعلاته مع الناس فى مستقبل حياته ما هو إلا ذلك الأسلوب الذى اكتسبه من الأسرة فى أثناء طفولته . فالطفل الذى تدلله أسرته وتستجيب دائماً لحاجته ورغباته، يتوقع نفس المعاملة التى يعامل بها من كل من يتصل بهم خارج أسرته أيضاً . لذلك وجب على أخصائى الجماعة أن يكون واعياً لتلك الحقيقة ذات التأثير الفعال على علاقات أعضاء الجماعة بعضهم بالبعض الأخر وكذلك علاقاتهم به وبذلك يكون قادراً على إدراك دوافع السلوك والعلاقات فى الجماعة وتوجيهها بصبر وأناة وعلى أساس سليم لصالح الفرد والجماعة .

٢-السلوك العدوانى :

إن النزعة إلى الاعتداء حالة نفسية يشعر بها كل إنسان، ولكن الفرق بين فرد وآخر هو أن المواقف المثيرة للإعتداء تختلف من فرد إلى أخـر، وكذلـك تختلف أساليب التعبير عن نزعة الاعتداء من فرد إلى أخر اختلافات بينه سـواء فى نوعها أم فى درجتها، وهى تتراوح بين المكايدة والقتل . والسلوك العدوانـى هو نوع من الهجوم الذى يتبع غالباً الحاجة إلى الدفاع، سواء أكانت هذه الحاجة حقيقية أم خيالية، فسلوك الأولاد الصغار العدوانى فى الجماعات يعبر غالباً عن خوفهم وقلقهم واضطرابهم وعدم شعورهم بالأمن خاصة إذا ما أخطأوا أو سلكوا سلوكاً غير مرغوب فيه، فإذا ما تناقش اثنان وسلك أحدهما سلوكاً عدوانياً عنيفاً وتحدث بصوتٍ عالٍ، عرفنا أن سلوكه هذا ما هو إلا تعبير عن خوفـه وعـدم إطمئنانه، وكذلك الشخص القاسى المستبد والمشاغب أو المتعاظم أو المهرج مـا هو فى الحقيقة إلا شخص يظهر بسلوكه هذا خوفه وعدم طمأنينته، سواء أكـان ذلك من الجماعة التى هو فيها، أم من أسرته التى نشأ فيها، أو من أى مصـدر آخر . ولا شك أن معرفة الأخصائى بالأساليب المختلفة التى تتخذها النزعـات العدوانية يؤثر فى علاقته مع أعضاء الجماعة، وبخاصة إذا أدرك أن النزعـات العدوانية شئ طبيعى وتأخذ أساليب تختلف عن بعضها تبعاً لاختـلاف العمـر الزمنى للأفراد ومستوياتهم الإجتماعية .

ومن المرغوب فيه أن ينظر الأخصائى إلى سلوك العدوانى علـى انـه تعويض عن ضعف يجب عليه أن يتقبله، ويحاول أن يشعر صاحبـه بـالأمن والطمأنينة عن طريق الحياة الجماعية للجماعة .

فى بعض الأحيان يعكس أخصائى الجماعة سلوكه العدوانى الذى اكتسبه نتيجة لعدم شعوره بالأمن المادى أو العاطفى، وبخاصة فى بيئته الأولى علـى الجماعة التى يعمل معها، لذلك يجب على الأخصائى أن يكـون واعيـاً لتلـك الحقيقة كما يجب عليه أن يقوم سلوكه باستمرار حتى لا يقع فى مثل هذا الخطأ.

وقد يظهر الأولاد بعض الأساليب العدوانية تجاه الأخصائى، وفى هذه الحالة يجب عليه أن يتقبل هذه الأساليب، ويحاول أن يدرك معنى صياحهم وصراخهم وسلوكهم العدوانى، والدوافع التى دعت إليه حتى يستطيع أن يساعدهم ويوجههم، ولا تتهدم العلاقة القائمة بينه وبينهم . وقد يقابل سلوك الأولاد العدوانى تجاه أخصائى الجماعة أحياناً أخصائى يعانى القلق وعدم الأمن والطمأنينة، وبذلك تكون استجابته عادة عدوانية أيضاً، ويكون ذلك سبباً فى تقويض العلاقة القائمة بينه وبينهم، ولهذا فإن معرفة الأخصائى لحاجاته، وفهمه لنفسه، وإدراكه لدوافع سلوكه ضرورى كى يستطيع أن يسوس سلوك أعضاء الجماعة العدوانى ويصون العلاقة بينه وبينهم، بل ويعمل على تقويتها .

وفى بعض الأحيان، يكون السلوك العدوانى لأحد أعضاء الجماعة نتيجة لتقليده لأحد الأعضاء الآخرين المقربين إليه، أو ذوى النفوذ والسيطرة فى الجماعة . وهنا يجب على أخصائى الجماعة أن يقبل هذا الأسلوب من السلوك ولا يغضب له، ويحاول ان يكتشف الدوافع الحقيقية له، ويعمل على معالجتها حتى لا يكون لهذا السلوك تأثير سلبى على الحياة الجماعية للجماعة وأعضائها.

والخلاصة يمكن أن نقول إن معرفة الأخصائى بالأساليب المختلفة التى تتخذها النزعات العدوانية، يؤثر فى علاقته مع أعضاء الجماعة التى يعمل معها، كما يؤثر فى العلاقة بين الأعضاء أنفسهم .

٣-إختبار الأخصائى الجديد :

تتوقف طريقة إختبار أعضاء الجماعة للأخصائى الذى يبدأ العمل معهم، لحد ما على خبراتهم السابقة مع الكبار، لأن الأخصائى ما هو إلا واحداً ممن قاموا ويقومون بضبط سلوكهم . فمثلاً كأن يطلب الكبار منهم بأساليب مختلفة وقف اللعب لتناول العشاء، وعدم أكل الحلوى قبل تناول العشاء، وعدم لعب الكرة وأداء الواجبات المدرسية، ويقولون لهم ما هو صحيح وما هو خطأ ولا شك أن ذلك كثيرا ما يختلف عما يشعرون به ويريدونه، وما الأخصائى إلا مماثل لهؤلاء الكبار فهم يريدون أن يعرفوا إلى أى مدى هو يختلف عن الكبار الذين سبق أن عرفوهم، وكذلك إلى أى مدى سيفهمهم ويثقون به .

ففى الاجتماعات الأولى للجماعة، يكون الأخصائى محط أنظار أعضائـها الذين ينظرون إلى وجهه وملابسه، وكيف يمشى، وكيف يتكلم، ثم يبدأون فـي سؤاله عن بعض الأشياء قد يعرفون أنها مخالفة للتعليمات، إلا انهم يريـدون أن يعرفوا إلى مدى يفهم الأخصائى ذلك ثم يصدرون بعد ذلك حكمهم عليه وعلـى شخصيته وسلوكه . وربما يجرى الأعضاء فى غرفة الاجتماع ويجلسون علـى المناضد ويسب بعضهم البعض وكأنهم يظهرون له عدم المبالاة والإهتمام بـه وينتظرون ما سيتخذه حيال هذا السلوك من إجراءات . وهنا قد لا يـهتم أحـد الأخصائيين بذلك على أنه " اختبار من الجماعة " فى حين يثير أخر كل هـذه المشكلات، ويقوم بتقويم الجماعة – ما يجب أن يسلكوه ويفعلوه – ولا شـك أن هذا هو الأسلوب الصحيح .

وقد يظهر الأعضاء سلبيتهم للأخصائى وعدم الإهتمام به وبما يقول وهنا يجب عليه ألا يشعر بعدم تقبل الجماعة له، لأنه إذا شعر بذلك صعب عليـه أن يوجد ويكون علاقة سليمة طيبة مع الجماعة وأعضائها، وما عليـه هنـا إلا أن يساعدهم على أن يعبروا عما يشعرون به، سواء أكـان ذلـك نحـوه أم نحـو المؤسسة أم نحو أى ناحية أخرى، وبذلك يساعدهم على التنفيس عما يشعرون به ويضايقهم، ويزيل مخاوفهم التى تنتج عادة من عدم معرفتهم للأخصائى الـذى سيقوم بمساعدتهم .

ولا شك أن مدى إدراك ومعرفة أخصائى الجماعة بكـل هـذه العوامـل يساعده على إيجاد وتكوين علاقات مهنية بينه وبين الجماعة وأعضائها ويكـون قديراً على مساعدتهم وتوصيل خدمات المؤسسة لهم .

٤-أساليب استجابة الأفراد :

أن كل فرد لديه خبرات معينة بالنسبة للأشخاص الذين يمثلون السـلطة لديه، فمثلاً نجد أن والد أحد الأعضاء يقوم بضربه كلما سلك سلوكاً معينـاً، وأن والدة عضو أخر لا يتحدث معه كلما ارتكب خطأ معيناً، هذا النوع من السـلوك الذى يتكرر بإستمرار فى حياة هؤلاء الأعضاء يصبح أسلوباً مميز لهم، فالعضو

الذى يضربه والده كلما أخطأ وسلك سلوكا معيبا يربط الخطأ بالعقاب وسواء أكان ذلك فى حضور والده أم غيابه، لأنه تعود على ذلك بصفة مستديمة. فإذا ما حدث ذلك فى الجماعة، ولم يقم الأخصائى بعقابه سيفترض عضو الجماعة ضعف الأخصائى، وربما تطرق هذا الاعتقاد إلى الأخصائى نفسه .

والحقيقة ان هذا الفرض وهذا الاعتقاد خطأ . فالمريض بسوء التغذية يحتاج إلى التغذية بغذاء كامل يحتوى على المواد الغذائية التى يحتاج إليها حتى يبرأ ويصح بدنه، ولا يجوز أن نعطيه الغذاء غير الكامل بحجة أنه تعود على ذلك، ولا تختلف الحاجة إلى الطعام عن الحاجة إلى الحب، والفهم، وحسن المعاملة، والتوجيه، بالنسبة للفرد .

ويجب أن نفهم هنا أن والد الطفل الذى يضربه كلما اخطأ كون لدى الطفل أسلوبا من الإستجابات غير السليمة وهو الضرب عند الخطأ وهذا يعنى نوعا من عدم الأمن لدى الطفل وأنه ينتظر أن يلقى من الأخصائى نفس المعاملة التى يلقاها من والده .

ويجب على الأخصائى ألا يخشى أن يقول عليه مثل هؤلاء الأولاد أنه شخص ضعيف لين فى معاملتهم، لأن ذلك سيكون بداية لتكوين خبرات صحيحة سليمة بين الأولاد والكبار، تختلف عن تلك التى سبق تكوينها، ويجب على الأخصائى أن تكون معاملته للأعضاء تتصف بالحكمة والاتزان ووضع الحدود اللازمة التى تتطلبها المواقف الاجتماعية المختلفة دون تطرف أو مغالاة.

ولاشك أن تكوين العلاقات يتأثر بمدى معرفة وإدراك الأخصائى أن الخبرات المعينة للأفراد لا يمكن تغييرها أو تعديها إلا تدريجيا وأنها قد تتطلب وقتا طويلا، ومجهودا كبيرا حتى يتم هذا التعديل أو التغيير.

٥-لكل سلوك غرض:

يعبر سلوك الإنسان عن مشاعره الدفينة المتغيرة . وغالبا ما يعتقد الكبار انهم يستطيعون تغيير السلوك بسهولة . فهم يقولون لا تقضم أظافرك،

واجلس معتدلاً، ولماذا تنسى قلمك الرصاص باستمرار، واسكت ولا تكذب، معتقدين أن هذه الأوامر والنصائح ستؤتي ثمارها المرجوة، والحقيقة أن كل هذا غير مجد حتى لو استجاب لها الأفراد، لأن استجاباتهم لها ستكون مؤقتة، وغالباً تكون نتيجة للخوف أو الخجل من هؤلاء الكبار .

إن وراء كل سلوك دافع وغرض . فقضم الأظافر سلوك وراءه دافع قد يكون الخوف والقلق والاضطراب وعدم الشعور بالأمن والطمأنينة . وما البكاء والصياح والتبرم والملل، إلا مشكلات تشبه مشكلة قضم الأظافر . ويستطيع الأخصائي أن يوقف قضم الأظافر أو البكاء عن طريق نهي عضو الجماعة مباشرة، إلا أن هذا لا يمكن أن يحل المشكلة الأساسية حتى ولو توقف العضو مؤقتا عن البكاء أو قضم أظافره، لأن الأخصائي لم يراع ولم يفكر في الدوافع الأساسية للسلوك في هذه الحال . ومن المفيد في مثل هذه الحالات، ان يبحث الأخصائي ويفكر عن الأسباب الحقيقية الدافعة والمسببة لهذا السلوك، ويعمل على مساعدة مثل هؤلاء الأعضاء والتي غالباً ما تحتاج إلى خبرة المتخصصين في هذه النواحي .

ولا شك أن عدم إدراك الأخصائي وفهمه لهذه الحقيقة يساعد على عدم قدرة عضو الجماعة على التكيف وتكوين علاقة طيبة مع الجماعة وأعضائها وكذلك مع الأخصائي نفسه .

٦- معرفة الأخصائي لحدوده وما ينقصه من مهارة ودراية :

يجب على أخصائي الجماعة أن يعرف قدراته ومهاراته وإمكانياته حتى يستطيع أن يستغلها ويستخدمها لخدمة الجماعة وأعضائها، وإيجاد علاقات طيبة معهم . وسنورد فيما يلي مثالا يبين فشل الأخصائي في تكوين علاقات بينه وبين الجماعة التي يعمل معها، وذلك بسبب عدم إدراكه ومعرفته بما ينقصه من مهارة ودارية يتطلبها العمل مع الجماعات . وسنعطي فكرة مختصرة عن الأخصائي والجماعة قبل عرض المثال :

تتكون الجماعة من الأولاد يتراوح أعمارهم بين ١٠ ، ١٢ عاماً ويتمتع الأخصائى المتطوع بشخصية محبوبة ويتصف بحب النظام الكامل .

كان معظم الأطفال يجرون فى غرفة الإجتماع، يسبون المارة فى الطريق من النوافذ، ويحدثون الجلبة والضوضاء مستخدمين البيانو الموجود بالغرفة بعنف ويتشاجر بعضهم مع البعض الآخر فى نفس غرفة الإجتماع .

شعر الأخصائى بخيبة أمله بعد اجتماعه الأول مع الجماعة، إذ وجدها فى حالة من الفوضى التى لم يتعودها والتى لا يتقبلها، وذلك لعدم استطاعته وقدرته على تقبل أعضاء الجماعة بالرغم من سلوكهم غير المقبول، والذى قد يكون لمجرد اختباره كأخصائى جديد . ولاشك أن ذلك نقص لم يدركه فى مهارته أدى إلى عدم قدرته على تكوين العلاقة المهنية بينه وبين الجماعة وأعضائها، والتى عن طريقها يستطيع أن يساعدهم على النمو والتقدم .

وبعد بضعة أسابيع نجح الأخصائى بيده الحديدية فى السيطرة على الجماعة وحفظ النظام فيها، ونقص عدد أعضاء الجماعة فى الوقت نفسه . ويرجع عدم ترك باقى الأعضاء للجماعة إلى وجود قاعدة عامة فى المؤسسة، وهى أن الأعضاء لا يستطيعون استخدام المياه الساخنة بالحمام إلا بعد انتهاء اجتماع الجماعة الدورى مع الأخصائى كما اصبح أسلوب الأعضاء سلبياً بالنسبة للأخصائى فكانوا يلوذون بالصمت كلما طلب منهم أن يتحدثوا عما يريدون بطريقة منظمة .

وهكذا لم يستطيع الأخصائى مساعدة هؤلاء الأولاد والاستفادة من الحياة الاجتماعية للجماعة، لأنه لم يكن قادراً على تكوين علاقات مهنية معهم، لعدم إدراكه لما ينقصه من مهارة لازمة لمن يعمل مع الجماعات، وعلى العكس اضطر بعض الأعضاء إلى ترك المؤسسة نهائياً .

٧-معرفة الأخصائى لمدى نشاطه وتدخله فى المواقف الإجتماعية للجماعة :

هناك بعض المواقف الجماعية التى قد يشعر أخصائى الجماعة فيها بوجوب تدخله للقيام بدور فيها، فى حين أن الجماعة ترى - وهى على حق -

أنها تحتاج إلى حل مشكلاتها وحدها دون تدخله، كما قد يشعر الأخصائى أحياناً بعدم أحقية تدخله فى مواقف أخرى، فى حين أن الجماعة ترى - وهى على حق - أنها فى حاجة لتدخله ومساعدته لها على حل مشكلاتها لما يتمتع به من سلطة وخبرة . وعلى كل، فإن مقدرة الأخصائى على معرفة المواقف الإجتماعية فى الجماعة التى يجب أن ينشط ويتدخل فيها، وتلك التى يجب عليه ألا ينشط ويتدخل فيها لها أثر كبير فى تحديد علاقة الأخصائى بالجماعة وأعضائها .

ويجب أن نعرف انه ليس من الصواب دائماً أن نترك أعضاء الجماعة لتبحث وتقرر كل ما تريد أن تقوم به الجماعة وتؤديه من أعمال، إذ يجب على الأخصائى الذى يعمل معها، وما يتمتع به من خبرات ومهارات فى محيط العمل مع الجماعات، أن يعرف حاجات الجماعة ومدى المساعدة التى تحتاجها فى المواقف المختلفة .

وفى بعض الأحيان نجد أن سلبية الأخصائى وعدم تدخله فى المواقف الاجتماعية التى تحتاج إلى نشاطه وتدخله، لها أثرها السيء كتلك المواقف التى لا تحتاج إلى نشاطه فيها وتدخله فيها .

٨-عدم إقبال الجماعة على الإستفادة من المهارات الخاصة التى يريد الأخصائى أن يقدمها لها:

من الطبيعى أن يفكر الأخصائى عند وضع وتصميم برامج الجماعة فيما يتميز به وهو من مهارات خاصة، ويريد أن يفرض هذه المهارات على الجماعة ويخدمها عن طريقها . فمثلاً نجد أن الأخصائى الماهر فى الموسيقى، يريد أن يصبغ برامج الجماعة بالغناء والموسيقى، وكذلك الأخصائى الماهر فى الأشغال الفنية والرياضة البدنية يريد أن يخدم الجماعة عن طريق ممارسة الأشغال الفنية أو الرياضة البدنية، أى عن طريق أوجه النشاط التى يتقنها .

وفى الواقع أن هذا خطأ، إذ يجب على الأخصائى أن يساعدها على النمو والتقدم دون التقيد بفرض نوع معين من النشاط الذى يتقنه وله مهاراته الفائقة فيه ومن السطور التالية نرى وضوح تلك الحقيقة :-

يعمل الأخصائى ذو المهارة الفائقة فى أعمال النجارة، مع جماعة من الأولاد يتراوح أعمارهم بين ١١و١٣ عاماً فى إحدى مؤسسات خدمة الجماعة ولما أراد الأخصائى أن يفرض على الجماعة أعمال النجارة كجزء من برامجها فى الاجتماع الأول للجماعة الذى كان فى مصنع النجارة، بدأ الأعضاء يتغامزون ويتهامسون، وهنا فطن الأخصائى بأن فى الأمر شيئاً، كما فطن بأنه فرض على الجماعة نوعاً معيناً من النشاط ربما لا يريدونه . فشجع الأعضاء على التحدث بما يدور فى نفوسهم بدلاً من أن يتهامسوا به . وهنا قال أحد الأعضاء : " ضرورى يا أستاذ نجتمع هنا؟ لم لا نجتمع فى ملعب كرة السلة؟ " وهنا أدرك الأخصائى أن الأولاد يريدون أن يلعبوا كرة السلة ورد عليه قائلاً : " ليس من الضرورى أن نجتمع هنا، ويخيل لى أنكم تريدون أن تلعبوا كرة السلة " وهنا ضحك الجميع وخرجوا للعب كرة السلة التى لا يجيدها الأخصائى وكانت لباقة الأخصائى ومرونته وعدم فرض أعمال النجارة التى يتقنها على الجماعة التى لم يوجد لديها الاستعداد والرغبة فى ممارستها، سبباً فى تكوين علاقة مهنية طيبة معهم منذ الاجتماع الأول .ولا يوضح لنا هذا المثال ضرورة مرونة الأخصائى وعدم فرضه لنشاط معين على الجماعة فقط، بل يوضح لنا أن المهارة فى النشاط لا تكفى وحدها، وأن العلاقة هى الأساس الوحيد الذى تقوم عليه خدمات الأخصائى للجماعة وأعضائها، حتى وإن لم تكن لديه مهارات فائقة فى بعض أنواع النشاط التى ترغب الجماعة فى ممارستها.

مراجع الفصل:

١- محمد شمس الدين أحمد ، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦ .

٢- احمد فوزى الصادى وآخرون ، أسس طريقة العمل مع الجماعات ، القاهرة، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ١٩٩٢.

٣- إبراهيم بيومى مرعى وآخرون ، الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات، القاهرة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ١٩٩٨ .

4- Trecker, Harleigh B., Social Group Work, Principles and Practice, New York, Association Press, 1972.

5- Konopka, Gisella, Social Group Work, A Helping Process, Second Edition, N.J., Englewood Cliffs, Prentice hall, 1972.

6- Philips, Helen U., Essentials of Social Group Work Skills, New York, Association Press, 1957.

الباب الثالث
تطبيقات فى العمل مع الجماعات

الفصل السادس
المنهج العلمى والتحليل المهنى للمواقف
والتقارير فى العمل مع الجماعات

مقدمة:

غالباً ما يشعر الطالب عند دراساته لخدمة الجماعة بسلاسة المادة والقدرة على استيعاب موضوعاتها كل على حدة. ثم لا يلبث أن يشكو من بعض الصعوبات عندما يطلب منه الربط بين الموضوعات بعضها البعض كإبراز العلاقة بين فلسفة خدمة الجماعة وأغراضها أو مبادئ العمل مع الجماعات وأهميتها فى الوقت الحاضر .. الخ.

فإذا ما طلب منه تحليل أحد المواقف من أحد التقارير الدورية أصبح وكأنه فى مشكلة لدرجة أن بعض الطلاب يبدى من الأقوال والتصرفات ما ينم عن عدم تصوره أو توقعه لمثل هذا الطلب فى دراسته لخدمة الجماعة.

وقد يرجع ذلك لعدة أسباب منها ما يرجع للطالب ومنها ما يرجع لمادة الدراسة ومنها ما قد يرجع لأسلوب التدريس للمادة ومدى استخدام أسلوب التطبيقات العملية للمادة النظرية فى الشرح والتوضيح منذ بداية تدريس خدمة الجماعة.

ولقد لاحظنا انتشار هذه المشكلة بين طلاب الفرقتين الثالثة والرابعة بصفة خاصة حيث يطلب منهم مناقشة مواقف وتقارير مختلفة.

لذلك ومحاولة للتيسير على الطلاب ومساعدتهم على فهم هذه المواقف وكيفية تناولها بالتحليل واستخدام الإطار المعرفى النظرى فى هذا التحليل وكذلك فى التخطيط والمساعدة اللازمة للجماعات وأعضائها، راعينا أن يكون طابع الفصول التى نقدمها للطالب هى الإيجاز مع التبسيط لتشجيعه على تناول الموضوع دون خوف أو تشكك فى قدراته.

ولكن لا يعنى ذلك أن يكتفى الطالب بهذا حتى يمكنه تناول التقارير أو ما تتضمنه من مواقف بالمناقشة والتحليل. إذ لابد من دراسة وفهم الجانب النظرى لطريقة خدمة الجماعة فهما جيداً وعميقاً حتى تتكون لديه الحاسة المهنية الأمر الذى يمكنه من تحليل ومناقشة التقارير بأسلوب علمى.

لهذا أوردت فى هذا الفصل مجموعة من المواقف كتمارين يحاول الطالب مناقشتها بنفسه حتى يمكنه أن يكتسب المهارة المطلوبة فى إدراك وفهم جوانب المواقف وتحليلها وتفسيرها.

مفهوم الموقف فى خدمة الجماعة

قبل أن يتناول مفهوم الموقف فى خدمة الجماعة، نشير بإيجاز للعناصر الأساسية للعمل مع الجماعات هى:

أولاً : عضو الجماعة :

عضو الجماعة كفرد له شخصيته المتميزة بما لديه من قدرات عقلية وجسمية وسمات نفسية ومزاجية إلى جانب ما لديه من قيم ومعايير ومعتقدات وميول واتجاهات هى محصلة تنشئته الاجتماعية، ولا شك أن أخصائى الجماعة مطالب بفهم عضو الجماعة فهما عميقاً حتى يمكنه التعرف على احتياجاته ورغباته إلى جانب معرفته لقدراته ومهاراته وإمكانياته.

وتهتم خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد ولا تنكر فرديته بل أن الهدف الثلاثى لخدمة الجماعة يبلور ذلك حيث يؤكد على ضرورة نمو الفرد إلى جانب نمو الجماعة وتغيير المجتمع. كما يهتم أسلوب التسجيل فى خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد سواء فى التقارير الدورية أو التحليلية بل قد يفرد له تقرير خاص به هو التقرير الفردى.

ثانياً : الجماعة :

الجماعة ككيان أو كبناء يتكون فعلاً من مجموعة الأعضاء ولكن ليس هو مجموع سماتهم أو قدرتهم، بل أن للجماعة شخصيتها المتميزة من بين الجماعات الأخرى وهى حتماً تستمد خصائصها من عناصر تكوينها ولكنها فى هذا المركب الكيميائى الذى يختلف فى صفاته عن صفات مكوناته فالماء يتركب من عنصرى الإيدروجين والأكسجين ولكنه يختلف فى صفاته عن كل منهما.

فالجماعة لها سماتها الخاصة من تماسك وتجانس وبناء وعلاقات وروح معنوية وضوابط .. إلخ. ولذلك فإن أخصائى الجماعة لابد أن يكون ملماً بمفهوم الجماعة وكيفية تكوينها ومراحل نموها ومشاكلها وأسلوب تناولها والقيادة فيها والمعايير الخاصة بالجماعات وأنواعها .. الخ. حتى يمكن أن يفهم ديناميكيتها لكى يساعد فى توجيهها ونموها.

ثالثاً : البرنامج :

البرنامج وهو كل ما تمارسه الجماعة فى وجود الأخصائى من أجل تحقيق أهدافها وإشباع رغبات أعضائها، فالبرنامج فى خدمة الجماعة ليس مجرد الأنشطة التى يمارسها الأعضاء، ولكنه أشمل من ذلك فهو مضمون أو محتوى، ووسائل للتعبير وأسلوب للإدارة.

وفوق كل ذلك تفاعل وعلاقات وتغيرات. وهو وسيلة وليس غاية له أسس ومبادئ من الواجب على الأخصائى أن يراعيها عند مساعدة الجماعة فى وضع وتصميم برامجها.

رابعاً : الأخصائى :

الأخصائى وهو حجر الزاوية ومحور الارتكاز فى العمل مع الجماعات فهو المساعد والموجه للتفاعلات وهى المهنى المعد نظريا وعمليا لتولى أمر ريادة الجماعة ولديه من الاستعدادات ما يجعله أهلا لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وللعمل بطرقها المختلفة وهو لابد وأن يكون مزودا بمجوعة من المهارات الأساسية.

خامساً : المؤسسة :

المؤسسة وهى كيان ووظيفة تسعى الإدارة القائمة عليها لتحقيقها من خلال أداء مجموعة الوظائف الإدارية من تخطيط وتمويل وتنسيق وتوظيف وإشراف إلى جانب التنظيم واللوائح التى تحد أهداف المؤسسة وبرامجها وشروط الانتفاع من خدماتها ولا شك أنه بقدر ما تتمسك المؤسسة بالأساليب العلمية المهنية فى إدارة شئونها وأسلوب توفير الخدمات لعملائها بقدر ما تحقق الهدف من وجودها. ولا غرابة أن تتطلب ممارسة طريقة خدمة الجماعة أسلوبها ديمقراطيا فى إدارة مؤسساتها حتى لا تتصارع قيم الإدارة مع قيم المهنيين بها وتتضافر الجهود من أجل الهدف والمشترك وهو خدمة العملاء أفرادا وجماعات.

سادساً : المشرف :

المشرف وهى شخص مهنى ذو خبرة ومهارة وقدرة على توجيه الآخرين من المتطوعين أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو الأخصائيين لمساعدتهم على النمو وتحسين مستوى الأداء لهم فى تعاملهم مع العملاء. وهو بإشرافه يحاول أن يحقق الوظائف الثلاثة للإشراف وهى الوظيفة الإدارية والوظيفة التعليمية والريادة الثانوية متمسكاً بمبادئ الإشراف مستعيناً بوسائله المختلفة وهى المقابلة التمهيدية أو الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعة والتقويمية، بالإضافة إلى تقارير والملاحظة مراعياً الشروط الواجب مراعاتها لنجاح هذه الوسائل وتحقيق الهدف من استخدامها مع من يشرف عليهم.

سابعاً : المجتمع المحلى :

المجتمع المحلى بما فيه من إمكانيات مادية وبشرية وقيم وعادات وتقاليد (ثقافية) تؤثر فى الأفراد والجماعات وتتأثر بهم، وعلى الأخصائى أن يلم بها ويدرسها ويتعرف على كوامنها باستمرار ليعرف التغيرات التى تطرأ عليها ولا شك أن ذلك يساعده فى فهم ديناميكية الجماعة التى يعمل معها وما توفره من إمكانيات لتنشئة الأجيال الجديدة.

والآن وقد استعرضنا بإختصار عناصر العمل مع الجماعات يمكن لنا أن نعرف الموقف بأنه التفاعل بين عنصرين أو أكثر من العناصر سالفة الذكر بمعنى تفاعل عضو مع جماعته أو أخصائى وجماعة أو مشرف وأخصائى وجماعة .. الخ، أى أن هناك عدداً كبيراً من الصور التى يمكن أن يكون عليها الموقف، فقد يكون ثنائياً أو ثلاثياً أو أكثر وفقاً لعدد العناصر المشتركة فيه.

ويمكن القول أن هذه العناصر فى تفاعلها تختلف فى تأثيرها، فبعض العناصر قد يكون قوى التأثير فى الموقف أكثر من باقى العناصر.

كذلك فإن الموقف الناتج عن تفاعل العناصر يمكن بدراسته أن نحلله إلى عناصره الأولى ونستنبط أيضاً العوامل المختلفة فى ديناميكيته سواء العوامل المسببة أو المساعدة أو المعجلة.

فقد يضرب العضو (س) العضو (ص) أثناء ممارسة النشاط عمداً ويسبب له إصابة فى ساقه مما يدفع الحكم وهو العضو (م) لطرده مـــن الملعـــب دون سابق إنذار.

وبدراسة هذا الموقف بين الأعضاء الثلاثة كان العامل المعجـــل بطـــرد العضو (س) هو عدوانه على العضو (ص) ومساعد على ذلك وجود العضـو(م) كحكم وهو صديق حميم للعضو (ص) ولا يحب العضو (س) أما العامل المسبب فهو نقص مهارة العضو (س) واعتماده على قوته البدنية فى استخدام العنف مـع الآخرين.

فالعامل المسبب هو العامل الذى يمكن أن توجد الظاهرة بدونه أما العـامل المساعد فهو الذى يدعم تأثير العامل المسبب ولكنه لا يمنع حـــدوث الظـــاهرة بإختفائه أما العامل المعجل فهو العامل الذى لا يتعدى تأثيره سرعة التوقيت فـى ظهور الظاهرة.

ولا شك أن تقييم العوامل من الأمور التى تحتاج إلى خبرة ومهارة وتعتمد على دقة الدراسة وفهم ديناميكية الجماعة فى ضوء المعلومات المتوافرة.

وكلما زادت عناصر الموقف عدد كلما تشابكت العوامل وتعقد الموقـــف ولكن إذا أمكن تتبع الأحداث وتحليل العوامل تحليلاً دقيقاً وموضوعياً باســتخدام الإطار النظرى الخاص بطريقة العمل مع الجماعات أمكن تفهم الموقف، ومن ثم يصبح التخطيط لمقابلته أمراً يسيراً يمهد لعمليات المساعدات المطلوبة.

ويلعب التسجيل الجيد فى هذا دوراً حيوياً إذا ما كان واضحـــاً ودقيقـــاً إذ يبين أبعاد الموقف وعناصره والظروف التى تفاعلت فيها هذه العناصر، ولذلـك فإن غموض التسجيل أو نقص مهارة القائم به تؤثر على فهم الموقف ومن ثـــم دراسته وتحليله.

حيث أن من قواعد تناول الموقف بالتحليل الالتزام بمعطيـــات التســـجيل الخاص بالموقف دون الاعتماد على التخمين، فالموقف يحلل فى إطار مـــا ورد به من معلومات وحقائق.

هذا ومن الضرورى أن تدرك فى هذه المقدمة العلاقة بين الموقف والتقرير.

فالتقرير الدورى، الذى يكتب بالأسلوب القصصى يتكون من مجموعة من المواقف المتتالية والمترابطة التى تحدث نتيجة تفاعل العناصر المختلفة لذلك فإن تكامل التقرير يزيد من تفهم المواقف وييسر تحليلها وأن بتر موقف معين من التقرير قد يؤثر على تفهم الموقف، لذلك قد يمهد للموقف بعبارة توضح أين ومتى حدث الموقف أو تلخيص للأحداث السابقة للموقف المطلوب تحليله. ومن المهم العناية بهذا التمهيد لأنه من المعطيات التى يمكن استخدمها فى فهم ودراسة وتحليل الموقف.

فعندما يمهد لموقف ما بأنه حدث مثلاً فى مؤسسة إيداعية للأحداث المنحرفين وفى جماعة مكونة من ١٥ مراهق مضى على تكوينها شهراً واحداً. يمكن الاستعانة بهذه المقدمة فى التعرف على طبيعة المؤسسة والمرحلة السنية للأعضاء وسيكولوجيتهم ومرحلة نمو الجماعة ومستوى تنظيمها هذا، وإذ لم يتوفر مثل هذا التمهيد أو التلخيص فإن التحليل سوف يكون فى إطار المعلومات التى تتعلق بالموقف حسب ما وردت بالتقرير فقط دون تخمين.

وتختلف طبيعة تحليل الموقف حسب ما يطلب فيه فإذا كان المطلوب مناقشة تصرف الأخصائى مثلاً فإن التحليل يجب أن يتركز أساساً على سلوك الأخصائى خلال الموقف.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور الأخصائى فإن ذلك يستلزم مناقشة سلوك الأخصائى فى الموقف وما يجب أن يقوم به فى مقابلة هذا الموقف حين وقوعه وبعده، أما إذا كان المطلوب مناقشة الموقف فإن ذلك يعنى تحليل الموقف كاملا مع تناول كافة العناصر المشتركة فيه.

وقد يطلب مناقشة التسجيل ذاته من حيث أسلوبه واستيفائه شروط التسجيل الجيد.

ولا شك أن وجود أسئلة محددة عن الموقف يسهل على الطالب تناوله

وتحليله بينما عدم تحديد السؤال حول الموقف قد يتطلب مهارة أكثر من تحديد أسلوب ومدخل التناول للموقف.

وعلى كل حال هناك قواعد واعتبارات أساسية يجب مراعاتها عند تناول أى موقف بالتحليل، وأهمها الآتى:

(١) تحديد المطلوب من تناول الموقف، هل هو مجرد تحليله إلى عناصره الأساسية وأسبابه مثل انقسام جماعة أثناء انتخابات رئيس الجماعة وطبيعة العشيرات، أم مناقشة تصرف أحد الأعضاء أو تصرف الجماعة. أم مناقشة دور الأخصائى فى الموقف عند حدوثه أو تصرف المشرف وربما أسلوب التسجيل.

(٢) تحديد المعلومات المتوفرة عن الموقف بما فيه ذلك ما يأتى فى مقدمة الموقف "حدث هذا الموقف فى مؤسسة للأحداث لجماعة إجبارية يتراوح سن الأعضاء فيها من ٩ – ١١ سنة مثلاً"

(٣) استرجاع الإطار النظرى السابق دراسته بالنسبة لكل عنصر من عناصر الموقف المراد تحليله. مثلاً إذا كان المطلوب مناقشة محتوى الموقف من جانب التسجيل وجب تذكر مبادئ التسجيل وشروط التسجيل الجيد ومحتوى أنواع التقارير والأجزاء الخاصة بكل تقرير.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور الأخصائى وجب تذكر طبيعة دور الأخصائى كمساعد ومرشد معين للجماعة على النمو والمبادئ الواجب أن يلتزم بها عند قيامه بالدور المهنى والمهارات الإجرائية الواجب أن يلتزم بها ومدى إيمانه بفلسفة العمل مع الجماعات وفهم لطبيعة الأعضاء والجماعات وقدراته على توجيه التفاعلات.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور المشرف فالواجب استرجاع مفهوم الإشراف ووظائفه ودور المشرف مع من يشرف عليهم فى مراحل نموهم من مرحلة الخوف والحساسية الزائدة إلى مرحلة القدرة على توجيه الآخرين، وكذلك وسائل الإشراف وشروط نجاح كل وسيلة إلى جانب اتباع مبادئ الإشراف.

وأما إذا كان المطلوب مناقشة عنصر البرامج ويجب أن نسترجع مفهوم البرامج ومحتواه وأسلوب إدارته ووسائل تعبيره والمبادئ الواجب مراعاتها عند وضع وتصميم البرنامج .. الخ.

من هذا نتبين أن مناقشة أى عنصر من عناصر الموقف تتطلب استرجاع الإطار النظرى المتعلق به حيث أنها هى مصدر أساسى لمحكات تقويم هذا العنصر.

(٤) عقد مقارنة بين ما هو قائم من تصرفات وسلوكيات فى الموقف وبين ما كان من الواجب أن يكون وتقويم ذلك مع ملاحظة أن إصدار أى أحكام على القائمين بهذه التصرفات لابد وأن يسبقها حيثيات مستمدة من واقع الإطار النظرى السابق الإشارة إليه، فلا يجب أن يحكم على تصرف من تصرفات الأخصائى أو المشرف أو حتى قائد الجماعة بأنه صواب أو خطأ دون أن تعرف الأسباب التى بنى عليها هذا الحكم.

(٥) أما إذا أردنا أن نبين الخطة الواجب إتباعها من قبل الأخصائى أو المشرف تجاه ظاهرة ما فى موقف معين فإن ذلك يعنى مجموعة الإجراءات المهنية النابعة من أسس ومبادئ وطبيعة العمل مع الجماعات الواجب القيام بها من جانب المشرف أو الأخصائى حيال هذه الظاهرة، ولا شك أن هذه الإجراءات لابد وأن تتواءم مع خطوات وعمليات خدمة الجماعة من دراسة وتحليل وتخطيط ومساعدة وتقويم.

والآن وبعد أن أوضحنا مفهوم الموقف وأنماطه وعناصره وتعرضنا لأساليب تناوله والخطوات التى تتبع فى دراسة وتحليل أى موقف.

سنستعرض مجموعة من التقارير والمواقف ثم نتناولها بالتحليل وذلك من مجالات مختلفة، وقد راعينا فيها التنوع فى المحتوى بحيث نوضح للطالب كيفية التناول لجوانب الموقف السابق الإشارة إليها.

وسوف نستعرض فى هذا الفصل مجموعة من التقارير والواقف ثم تحليلها ومناقشة جوانبها المختلفة فى ضوء الإطار النظرى لطريقة العمل مع الجماعات.

التسجيل فى طريقة العمل مع الجماعات

من المهام الأساسية لأخصائى الجماعة قيامه بعملية التسجيل، وللتسجيل فى طريقة العمل مع الجماعات وسائل متعددة، والتقارير الدورية التى يقوم بكتابتها عقب اجتماعات الجماعة هى إحدى هذه الوسائل، ولها أهميتها الخاصة فى عمليات المساعدة التى يقوم بها الأخصائى مع الجماعة والأعضاء ذلك لأنه فى هذا النوع من التقارير يركز اهتمامه فى وصف ما يدور خلال اجتماعات الجماعة من تفاعلات وعلاقات وكذلك الدور الذى يقوم هو به كمساعد ومعين لهذه الجماعة.

ولا شك أن القيمة الفعلية لهذه التقارير متوقف على مدى مهارة الأخصائى فى اختيار وانتقاء محتوياتها وتنظيم موضوعاتها، وأن اكتساب هذه المهارة يتحقق بالطبع عن طريق المران والتدريب، ولا شك أن قراءة التقارير الدورية أو أجزاء منها ومناقشتها هى إحدى وسائل التدريب الهامة.

وقد اخترنا للطالب – بناء على ذلك – أجزاء معينة من بعض التقارير الدورية تتضمن بعض الأخطاء فى عملية انتقاء المحتويات وطريقته فى تنظيم الموضوعات التى يدرجها بالتقرير الدورى. ثم قمنا بالتعليق عليها، وقد ركزنا تعليقنا فقط على الطريقة التى أتبعت فى التسجيل دون التعرض لمناقشة الدور المهنى الذى يقوم به الأخصائى فى حياة الجماعة ثم جئنا بعد ذلك بجزء من أحد التقارير دون تعليق حيث يقوم الطالب بنفسه بمناقشته وتعليقه على الطريقة التى أتبعها الأخصائى، والمحتويات التى انتقاها أو أغفلها فى هذا التقرير. ومن ثم فإن هذا القسم الذى خصصناه لموضوع التسجيل فى طريقة العمل مع الجماعات يتضمن ما يلى:

أولاً: جزء من تقرير تحليلى لأخصائى يعمل مع جماعة بإحدى محلات الرواد، ثم التعليق على هذا الجزء.

ثانياً: جزء من تقرير دورى عن إحدى الجماعات بنادى اجتماعى، ثم التعليق عليه.

ثالثاً: جزء من تقرير دورى عن إحدى الجماعات المدرسية، ثم التعليق عليه أيضا.

أولا:جزء من تقرير تحليلى لأخصائى يعمل مع جماعة بإحدى محلات الرواد

جاء فى صدر تقرير تحليلى قام بإعداده أخصائى يعمل مع جماعة للفتيان بإحدى المحلات الاجتماعية لرواد ما يلى:

"لقد أخذت على عاتقى قبل بدء العمل مع هذه الجماعة، وقبل قيامى بتسجيل تقارير عملى معها أن أقرأ معظم ما كتبه عنها زميلى الأستاذ / ------- الأخصائى الاجتماعى الذى قام بالعمل معها حوالى سبعة أشهر، فقرأت ما يقرب من أربعين تقريراً دورياً قام بتسجيلها أيماناً منى بأن التقارير التى كتبت عن الجماعة بمعرفة أخصائى سابق تعتبر مصدراً هاماً للمعلومات النسبة للأخصائى الجديد تساعده على فهم الجماعة وأعضائها .. الخ. وقد ظننت أننى أدركت بذلك الكثير عن خصائص هذه الجماعة سواء من ناحية العلاقات بين الأعضاء أو مراكزهم، أو العشيرات وغيرها. ألا أننى وجدت الجماعة - بعد فترة وجيزة من العمل معها - تكاد تكون شيئاً مختلفاً تماماً عما خرجت به من تلك التقارير وعللت ذلك بحداثة عهد زميلى السابق بمثل هذا العمل، وبدأت فى دراستها بنفسى من جديد.

التعليق:[1]

(١) أن هذا الجزء يعتبر من حيث المبدأ حشو لا لزوم له إلى جانب اعتماده على الأسلوب الإنشائى الذى يقلل من القيمة العملية للتقارير التى يقوم الأخصائى الاجتماعى بكتابتها بصفة عامة. وإذا ما افترضنا أن الأخصائى قصد بهذا الجزء توضيح شئ عن تاريخ هذه الجماعة فكان الأوفق به أن يستخدم عبارات سهلة مختصرة ومحددة المعنى وكأنها إجابات لمثل هذه الاستفسارات:

---

(١) يلاحظ أن تعليقنا - سواء على هذا الجزء أو الأجزاء التالية الخاصة بموضوع التسجيل سنقتصره على الطريقة التى أتبعها الأخصائى فى كتابة التقرير، دون التعرض لدوره المهنى مع الجماعة.

أ- متى تكونت هذه الجماعة؟

ب- ما نوعها؟

ج- كم عدد أعضائها؟ ... وهكذا .

(٢) وبالنسبة لكونه وجد الجماعة تكاد تكون شيئاً مختلفاً تماماً عما خرج به من قراءة هذا العدد من التقارير وتعليله ذلك بحداثة عهد الأخصائي السابق بمثل هذا العمل، فإننا نعلق على هذا بما يأتى:

أ- يبدو أن الأخصائي الذى قام بكتابة هذا الجزء هو حديث العهد وليس الأخصائي السابق كما يظن.

ب- لا مانع من أن يعرف الأخصائي شيئاً عن ماضى الجماعة التى سيقوم بالعمل معها إيماناً منا بتأثيرات الخبرات الماضية للإنسان على حياته الحاضرة، "إلا أن العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية لا يحتاج دائماً إلى جمع المعلومات العميقة التى تتعلق بماضى الجماعة وأعضائها"

ج- ومما لا شك فيه أن الأخصائي قد أضاع الكثير من الجهد والوقت فى قراءة هذا العدد من التقارير (٤٠ تقريراً) "والحقيقة أن الأخصائي الماهر يجب عليه أن يعرف بمهارته وحساسيته وخبرته كل ما يريد معرفته من معلومات تعينه على مساعدة الجماعة وأعضائها من واقع الحوادث والمواقف الاجتماعية الجارية فى الجماعة التى يعمل معها، بغض النظر عن العمل على التعمق فى جمع المعلومات الكثيرة الشاملة عن ماضى الجماعة وأعضائها".

د- ويقول الأخصائي فى هذا الجزء .. أنه ظن بعد قراءة هذا العدد من التقارير أنه أدرك الكثير من خصائص هذه الجماعة، إلا أنه وجد الجماعة بعد فترة من العمل وكأنها شئ مختلف تماماً .. ويتعجب لذلك. ثم يحاول تفسيره فيلقى بالتبعة على الأخصائي السابق ونقول فى هذا الصدد أن قراءة الأخصائي لهذا العدد من التقارير جعلته يدرك فعلا الكثير عن خصائص

هذه الجماعة، وليس هذا مجرد ظن منـــه، ولكــن فــى الواقـــع أن تلــك الخصائص كانت عليها الجماعة فى وقت سابق للوقت الذى عمل معها فيه، ولا غرابة فى أن يجد الجماعة بعد ذلك وكأنها شئ مختلف كما يقول. وفى هذا الصدد قال الأستاذ الدكتور / محمد شمس الدين أحمد "لقد وجد كثـــير من الأخصائيين الذين يرجعون إلى تقـــارير الجماعـــة الســـابقة وجمـــع المعلومات السابقة عن الجماعات وأعضائها، أن علاقات الأفراد بعضـــهم بالبعض الأخر وعلاقتهم بالأخصائى كثيراً ما تتغير عن تلك التـــى كـــانت موجودة فى الماضى والتى سبق تسجيلها بمعرفة الأخصائيين الســـابقين .. الخ.

ثانيا : جزء من تقرير دورى عن جماعة بأحد الأندية الاجتماعية

جاءت الفقرة التالية ضمن التقرير الـــدورى الخـــامس لاجتمـــاع إحـــدى الجماعات بأحد الأندية الاجتماعية، وكانت هذه الجماعـــة مكونـــة مـــن (٢٢) عضواً، وفى مرحلة العمر (١٢ – ١٤) سنة.

وفى المساء، وبالرغم من أن الساعة متـــأخرة نســـبياً، إلا أن الجماعـــة أصرت على عقد اجتماع لمناقشة مشكلاتها، وعند ما طرحت مشـــكلة ميزانيـــة الجماعة للمناقشة اقترح العضو (حمدى) زيـــادة قيمـــة اشـــتراكات العضويـــة فاعترض بعض الأعضاء، بل أن أحد المعترضين تلفظ ببعض الألفاظ النابيـــة وفى نفس الوقت وافق البعض الأخر، بنما لم تحدد الغالبية رأيها.

التعليق:

من التسجيل السابق نلاحظ أن الأخصائى قد أغفل بعض الجوانب الهامـــة وذلك أنه لم يحدد مثلا ساعة بدء اجتماع الجماعة وأكتفى بقولـــه أنـــها ســـاعة متأخرة نسبياً، وهل هى تدخل ضمن فترة النشـــاط المســـموح بـــها للجماعـــة بالمؤسسة من عدمه، كما لم يتبين نوع هذا الاجتماع وما إذا كان اجتماعا طارئاً مثلا أو اجتماعا دورياً عادياً. ولم يبين كذلك من الذى طلب عقد هذا الاجتمـــاع وممن طلبه، وكيف طلبه، وشعور الأعضاء الأخرين واستجاباتهم نحـــو هـــذا

الطالب، وأن كلمة الإصرار التى استخدمها لم توضح صورة الموقف وكان الأجدر به أن يوضح الشكل الذي اتخذه هذا الإصرار.

كذلك لم يبين المكان الذي عقد به هذا الاجتماع، ومن الذى قام بإعداده وما هى محتوياته، ثم من رأس هذا الاجتماع وكيف عرضت الموضوعات للمناقشة. ثم كيف تقدم العضو (حمدى) باقتراحه وماذا قال، وما قيمة تلك الزيادة التى اكتفى الأخصائى بالإشارة إليها.

كما نلاحظ أنه ذكر أن بعض الأعضاء قد اعترض، ولا شك أنه يهمنا فى طريقة العمل مع الجماعات أن نعرف أسماء الذين اعترضوا، وأسباب اعتراضهم، وما إذا كان الاعتراض سمة مميزة لسلوكهم أم لا، بل ويهمنا أن نعرف أيضاً صور التعبير عن هذا الاعتراض وهل هو تعبير لفظى أو تعبير غير لفظى وما هى الألفاظ المستخدمة فى هذا التعبير إذا كان لها دلالة خاصة، واستجابة العضو مقدم الاقتراح تجاهلها، فكما نعلم هناك أساليب مشروعة ومقبولة للاعتراض، وهناك أيضاً أساليب غير مقبولة وبيان ذلك بالتالى يعتبر بمثابة مؤشر من المؤشرات التى توضح مستوى نضج الجماعة، بل ونوعية العلاقات داخلها،وقد أدرك الأخصائى أن أحد المعترضين تلفظ ببعض الألفاظ النابية إلا أنه أغفل توضيح جوانب كثيرة إزاء هذا السلوك: فمن هو المعترض، وكان يجب عليه ذكر أسمه وبيان نوعية العلاقة بين هذا العضو وزميله مقدم الاقتراح، ثم ما هى تلك الألفاظ النابية التى ذكرها، ولمن وجهها، هل قصد بها العضو مقدم الاقتراح، أم قصد بها الأخصائى أم الجماعة، أم أنه قصد بها المؤسسة ككل، وما هى استجابة مقدم الاقتراح لتلك الألفاظ وما هو شعور الجماعة ككل، واستجابتها تجاه هذا السلوك، هل استنكرته مثلا أم قبلته وماذا كان موقفه هو كأخصائى.

ثم يعود الأخصائى بعد ذلك فيقول – مستخدماً نفس الأسلوب أن البعض قد وافق دون ذكر أسماء أولئك الذين وافقوا ..

وهكذا يتضح لنا أن مثل هذا المستوى من التسجيل لا يفيد عملية المساعدة فى محيط خدمة الجماعة ما لم تراعى الاعتبارات التى وردت بالتعليق.

ثالثاً: جزء من تقرير دورى من إحدى الجماعات المدرسية

كانت اللجنة الاجتماعية – وهى جماعة مكونة من ثمانية عشر عضـــواً بإحدى المدارس الإعدادية للبنين – تستعد للإحتفال بذكرى الهجرة النبوية فـــى شكل ندوة تقام بهذه المناسبة. وجاء فى التقرير الدورى الذى كتبه الأخصـــائى الثانى الذى عقدته الجماعة لهذا الغرض ما يلى:

حاول العضو (سامح) أكثر من مرة أن يتحدث أثناء اجتمـــاع الجماعـــة ولكنه رغم محاولاته يجد الكلمة قد أخذها الأخرون دون أية مراعـــاة لقواعـــد المناقشة المنظمة، ومن أبرز الأعضاء الذين تكرر منهم هذا السلوك (عـــادل ، ورأفت ، وخالد)، ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة أن مقرر الجماعة العضو (طلعت) لم يكتسب بعد المهارة الكافية التى تمكنه من إدارة اجتماعات الجماعة، وقد وضعت فى اعتبارى تدريبه ومساعدته سواء داخل الجماعـــة أو خارجـــها على القيام بدوره كمقرر لهذه الجماعة. هذا، بالإضافة إلى أن العضو (ســـامح) نفسه يميل سلوكه العام إلى الانطواء، الأمر الذى لا يساعده على التفاعل بسهولة مع الأخرين، وقد لاحظت ذلك عليه فى أكثر من موقف سواء بفناء المدرســـة أو الفصل أو حتى فى غدوه أو رواحه، وسأقوم بمساعدة هذا العضو على التغلـــب على مشكلته هذه مستعيناً بأفراد أسرته وبمدرسته ولن أدخر جهداً فـــى ســـبيل ذلك.

وعندما تحدث (سامح) قال أن عمه أستاذ بالمعاهد الأزهرية. وفى نفـــس الوقت والد للتلميذ (كامل) بالسنة الأولى فصـــــل خـــامس بالمدرســـة ويمكـــن استضافته فى هذه المناسبة، وقد قبل هذا الاقتراح من بقية الأعضاء بتقدير بـــالغ ظهر فى عبارات الشكر والثناء التى وجهوها إليه.

وقد قمت بدورى بتشجيع هذا الاقتراح إيماناً منى بقيمة مثل هذه النـــدوات التى تتيح للأعضاء فرصاً ذهبية للتزويد بالمعلومات والخبرات، واكتساب القيـــم الفاضلة والاتجاهات الإنسانية، إلى جانب كونها فرصة لا تعوض لتعليم قواعـــد المنافسة المنظمة.

التعليق:

من التسجيل السابق يتضح ما يلى:

أن الأخصائى لم يسترسل فى عرض أحداث التقرير حسب تسلسلها فـــى الاجتماع، بل قطعها من وقت لأخر أما بتحليله لموقف أو تخطيطه لموقف أخــو أو بإطنابه فى وصف سلوك فردى أو جماعى .. إلى غير ذلك، وهذا من شــأنه أن يبعد القارئ عن تتبع أحداث الاجتماع وما تتضمنه من تفاعل بين الأعضـــاء أو بينهم الأخصائى حسب وقوعها.

ومما لا شك فيه أن إتباع مثل هذه الطريقة فى التسجيل تجعله قليل الفائدة كوسيلة يستعين بها الأخصائى فى عمليات المساعدة التى يقوم بها سواء للجماعة أو للأعضاء، ذلك لأن الرجوع لمثل هذا التقرير فيما بعد للتعـــرف علـــى أيـــة معلومات أو بيانات متعلقة بأعضاء الجماعة سيكون أمراً شاقاً لما يتطلبه ذلـــك من وقت ومجهود، إذ أن الأخصائى فى هذه الحالة ســـيضطر لقـــراءة جميـــع التقارير الدورية التى سجلها بجميع محتوياتها بدلاً من أن يركز اهتمامه علـــى جزء معين منها. وبالنظر إلى التقرير مرة أخرى نجد أن الأخصائى بعد أن ذكر أسماء أولئك الذين لا يرعون آداب المناقشة أثناء الاجتماع أخذ فى تحليل هـــذا السلوك، بل أنه خطط أيضاً لهذا الموقف، وكان الأجدر به أن يؤجل ما كتبه فى هذا الصدد ابتداء من عبارة ... "ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة .. حتـــى قوله : على القيام بدوره". ليدرجه بالجزء التحليلى والتخطيطى مـــن التقريـــر. وبالمثل ما ذكره عن العضو (سامح) وذلك ابتداء من العبارة .. "بالإضافة إلـــى أن العضو (سامح) نفسه .. حتى قوله : مستعينا بأفراد أسرته ومدرسته"

كما يلاحظ أن الأخصائى استخدم الأسلوب الإنشائى فى أكثر من موضوع كقوله : أو حتى فى غدوه ورواحه .. وقوله : عبارات الشكر والثناء. كما أنـــه أطنب فى وصف بعض المواقف دون حاجة لذلك، كقوله: إيماناً منى بقيمة مثـل هذه الندوات التى تتيح .. إلى قوله: قواعد المناقشة المنظمة. بالإضافة لاستخدامه صيغ المبالغة فى أكثر من عبارة كقوله : لن أدخر جـــهداً .. وتقديـــر بـــالغ .. وفرصاً ذهبية .. وفرصاً لا تعوض.

وغنى عن القول أن مثل هذه الأساليب تبعد التقارير عن الموضوعية مما يقلل من فرص الاستفادة بها، إلى جانب كونها تستنفذ الكثير من وقت الأخصائى وجهده سواء فى كتابتها أو عند رجوعه إليها.

دور الأخصائى فى مساعدة الجماعات

ناقش الموقف التالى من وجهة نظرك كأخصائى جماعة:

"فوجئ الأخصائى الاجتماعى بعد أن توجه مع الجماعة إلى مقر الاجتماع أن الحجرة غير مرتبة وتسودها الفوضى ويتناثر فى جوانبها بعض الأوراق المهملة، فأبدى استيائه لذلك أمام الأعضاء وبدأ فى جمع بعض الأوراق المهملة فقام الأعضاء بمساعدته فى تنسيق المكان حتى صار مرتباً ونظيفاً، وأثناء ممارسة بعض التمرينات الرياضية دفع أحد الأعضاء عضواً أخر من الخلف فأنكفأ على وجهه فقام الأخير وتشابك بالأيدى معه ولما تدخل الأخصائى ونبه العضوان إلى خطئهما وجه إليه العضو الذى أنكفأ على وجهه بعض ألفاظ السباب التى مست والدته. وهنا صفع الأخصائى العضو على وجهة وأعلن بانفعال فصله من المؤسسة وتوجه إلى المشرف منفعلاً بأنه سيعيد النظر فى العمل داخل مؤسسة لا تتفق القيم فيها مع حفظ كرامة الذين يعملون من أجل الترويح عن أبناء البيئات المنحطة اجتماعياً"

المناقشة

أولاً:

أن إبداء الأخصائى لاستيائه من عدم نظافة حجرة الاجتماع أمراً لا غبار عليه من الوجهة المهنية ولكن الذى يؤخذ على الأخصائى أسلوب التعبير عن هذا الاستياء، وكان يجب على الأخصائى أن يناقش مع الجماعة هذا الموقف ويطلق العنان لتفكيرهم وتفاعلاتهم حتى يقتنعوا بأهمية النظافة ودورهم فى ذلك. أما من حيث قيامه جمع الأوراق المهملة من الحجرة فإن ذلك قد يرجع إلى أنه يرغب فى أن يعطى الأعضاء القدوة الصالحة لأن الأخصائى ليس مساعداً ومعيناً فحسب ولكنه يعتبر فى نظر الأعضاء المثل والقدوة والمعلم ولكن كان الأجدر أن يتم ذلك بعد مناقشة الأعضاء فى الأمر .

ثانياً:

تدخل الأخصائي لتنبيه الأعضاء إلى خطئهم عن طريق الوعظ والإرشاد يخالف المهارات الفنية إذ أن الوعظ والإرشاد عادة ما يوجد المقاومة من جانب الشخص الذي يقدم إليه هذا الوعظ، حقيقة أن التدخل هنا أمر ضروري وسليم لأن الأخصائي الاجتماعي يمثل المؤسسة التي يعمل بها ولكن أسلوب التدخل كان يجب أن يتم عن طريق تقدير شعورهم، ثم مناقشة العضوين حتى يمكنه امتصاص جزء من انفعالاتهم وبعد ذلك يقوم بإكسابهم بصيرة في سلوكهم حتى يقتنع كل واحد منهما بالخطأ الذي ارتكبه في حق زميله ويكون بذلك قد استخدم المهارة في تقدير المشاعر بالنسبة للأعضاء ثم وضع الحدود لسلوك الأعضاء في الوقت نفسه.

ثالثاً:

يبدو أن أسلوب التدخل عن طريق الوعظ والإرشاد قد لقي مقاومة من العضو الثائر مما أدى إلى أن يوجه إلى الأخصائي نفس ألفاظ السباب وهو في قمة انفعاله وهيجانه.

رابعاً:

أن صفع الأخصائي للعضو على وجهه يمثل خطأ مهنياً جسيماً ويدل على عدم النضج المهني للأخصائي لأنه أعتبر المشكلة شخصية بينه وبين العضو وأعتبر أن كرامته قد أهينت أمام الأعضاء الآخرين وأنه أصبح في حرج شديد - فضلا عن أن العقاب البدني أمر يتعارض مع المبادئ التربوية السليمة وأن هذا الأسلوب من الأخصائي من شأنه أن يؤدي إلى انهيار العلاقة المهنية بينه وبين العضو فلو فرض أننا في إحدى المحاضرات وأخطأ أحد الطلاب في أستاذه وأعتبر الأستاذ أن هذا الخطأ موجه إليه كأستاذ وكان من الممكن توجيهه إلى أستاذ أخر فسوف تقل هنا حدة الانفعال، وهذا يحتاج إلى نضج مهني ووقت طويل للتدريب عليه وممارسته.

خامساً:

الأخصائى أتخذ هذا الموقف وهو منفعل بحدة كعقـــاب صـــارم للعضـــو وإذلالا منه له – وكان يجب على الأخصائى أن يساعد العضو على التنفيس عن مشاعره العدوانية، ثم يقوم بمناقشته ويكسبه بصيرة فى سلوكه وقد يؤدى إلى أن يعتذر العضو بل ويتقبل العقاب.

سادساً:

انفعال الأخصائى الشديد وهو يوجه حديثه إلى المشرف يشير إلى عـــدم قدرة الأخصائى على إخضاع الجانب السلبى من مشاعره تحت الضبط والتوجيه وتهديده بالاستقالة من المؤسسة يشير إلى عدم النضج المهنى وعدم قدرته علـــى مواجهة المواقف المختلفة مواجهة مهنية سليمة. لأنه يعتبرها مســـألة شـــخصية بحتة تمس كرامته.

سابعاً:

من الواضح أن الأخصائى رغم تخرجه لا يدرك الفرق العلمى الشاســـع بين الترويح والعمل مع الجماعات. فالعمل مع الجماعات ليس عملاً ترويحيـــاً. ولكنه طريقة علمية تعتمد على المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات مستهدفة نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع وأن العمل مع الجماعات يستخدم فى جميـع المجالات ومنها المجال الترويجى بل وتزيد من قيمته الإيجابية.

ثامناً:

وصف الأخصائى للعضو بأنه من البيئات المنحطـــة اجتماعيـــاً وصـــف خاطئ إذ أننا نعمل مع كل الناس الأسوياء والمرضـــى القـــادرين والعـــاجزين الأغنياء والفقراء لمساعدتهم على أن يساعدوا أنفسهم بغض النظر عن مستواهم الاجتماعى أو الاقتصادى أو الدين أو الجنس أو العقيدة. وهـــذا يـــدل علـــى أن الأخصائى ليست لديه القدرة على تقبل العملاء بغض النظر عن فروقهم الفردية. كما أن إيمانه بالقيم المهنية (الفلسفة) ضعيف.

ناقش الموقف التالي:

"أثناء ممارسة جماعة الحرية لنشاطها قام مشرف المؤسسة بزيارتها فجأة وبعد ملاحظة للجماعة فترة خاطب الأخصائى بقوله أن سلوك الجماعة سيئ، وأن أسلوبه معهم غير سليم وأن زميله الأخصائى الذى يعمل مع جماعة النصر بالمؤسسة يستخدم أسلوباً أفضل فى عمله مع الجماعة"

المناقشة

أولاً:

لم يقم المشرف بوضع سياسة وخطة مرسومة للزيارة بمعنى أنه لم يحدد غرض الزيارة ولماذا يحدد أن يقوم بها. ولم يراعى مبدأ للأهداف المعينة.

ثانياً:

أن مفاجأة المشرف بزيارة الجماعة أمر خاطئ مهنياً إذ يجب أن تعد الجماعة لزيادة المشرف ولا تفاجأ بها خصوصا الجماعات التى يزورها المشرف لأول مرة وأن يتم ذلك بالاتفاق مع أخصائى الجماعة لاختيار الوقت المناسب للزيارة. ولم يراعى مبدأ التوقيت.

ثالثاً:

أخطأ المشرف فى زيارته للجماعة أثناء ممارسة النشاط إذ أنه من الأفضل أن يصل المشرف قبل اجتماع الجماعة وأنه إذا حضر أثناء ممارسة الجماعة لنشاطها فيجب عليه أولا ألا يحاول أحداث ارتباك فى نشاط الجماعة وإلا يسلب الأخصائى ريادته الأولية للجماعة.

رابعاً:

من الأخطاء المهنية أن ينعقد المشرف أو يوجه الأخصائى أمام الجماعة ففى ذلك إهدار لمشاعر الأخصائى أمام الأعضاء.

خامساً:

من المبادئ المهنية السليمة أنه يجب على المشرف ألا يبدر عنه أى سلوك يسبب استجابة غير مقبولة من جانب الجماعة، فوصف المشرف هنا

لسلوك الجماعة بأنه شئ لا شك أنه أمر غير مرغوب فيه. حيث أن فيه امتهان لمشاعر الجماعة.

سادساً:

أن مقارنة الأخصائى بأخصائى أخر بغرض بث الحماس فيه أمر غير مرغوب فيه لأنه يسئ إلى العلاقة الطيبة التى يجب أن تتوفر بين الأخصائيين الذين يعملون فى مؤسسة واحدة بل يجب مقارنة الفرد بنفسه والجماعة بنفسها فى أوقات مختلفة تحاشياً للمشاكل التى تؤثر على حسن سير العمل بالمؤسسة.

موقف من تقرير جماعة اختيارية

أقرأ الفقرة التالية ثم ناقش العبارات التى تحتها خط على ضوء دراستك لطريقة العمل مع الجماعات.

"يعمل أخصائى اجتماعى حديث التخرج مع جماعة اختيارية لشغل وقت الفراغ تضم ستون عضو تتراوح أعمارهم بين ١٣ – ١٥ سنة معظمهم تلاميذ بالمدرسة الإعدادية الموجودة بالحى، والجماعة مكونة منذ ست سنوات ولها مجلس إدارة يتكون من عشرة أعضاء، وعندما توجه الأخصائى فى أحد الأيام المقررة لممارسة برنامج الجماعة وصل متأخراً لمدة نصف ساعة وعندما وجد بعض الأعضاء على باب المؤسسة ألقى عليهم التحية فرد عليه الأعضاء ما عدا أحدهم الذى قال له "حضرتك بتيجى كل يوم متأخر" فقال الأخصائى "أصل المواصلات صعبة" وعندما توجه الأخصائى إلى حيث يمارس الأعضاء نشاطهم وجد جزء أخر من الجماعة قد قسم نفسه إلى فريقين وكان أحد الفريقين منتصراً على الفريق الأخر وكان الأخصائى يصفق بحرارة كلما أحرز الفريق الفائز هدفاً، وعندما اجتمعت الجماعة اجتماعها الأسبوعى لمناقشة أمورها طلب رئيس الجماعة من السكرتير أن يستعرض جدول الأعمال، وكان الجدول معداً على أساس التصديق على محضر الاجتماع السابق، ثم مناقشة بعض الأمور المتعلقة بحياة الجماعة، ثم ما يستجد من أعمال. وبعد أن صدقت الجماعة على محضر الاجتماع السابق وبدأت مناقشة البند الثانى تدخل الأخصائى قائلا "أننى أحضرت

الكاميرا لأخذ صورة تذكارية للجماعة" فقال أحد الأعضاء أنهم لا يعلمون شيئا عن التصوير قبل ذلك، وقال عضو أننى كنت أريد أن أتصور بالقميص الجديد وقال عضو ثالث أننى أريد التصوير بعد أن أحلق شعرى، وقال عضو رابع أن بعض أصدقائى المقربين من الجماعة غائبون اليوم وكنت أود التصوير معهم أصر الأخصائى على أخذ الصورة للجماعة لأنه لم يبق فى الفيلم غير صورة واحدة ويريد أن ينهيها ليتمكن من تحميضه، اقترح رئيس الجماعة أخذ الأصوات على الموضوع فقررت الجماعة بالإجماع عدم التصوير اليوم وحددت له الأسبوع القادم"

المناقشة

يمكن مناقشة الموقف السابق على النحو التالى:

أولاً:

حجم الجماعة كبير لا يتوافق مع خصائص الجماعة فى العمل مع الجماعات إذ يجب ألا يقل حجم الجماعة عن ٥ أو ٦ أعضاء حتى لا يتكون كمية التفاعلات قليلة فلا تحدث الخبرة المطلوبة ولا تزيد عن ٢٥ أو ٣٠ عضواً حتى لا تكون كمية التفاعلات كبيرة فلا يستطيع أن يسيطر عليها أخصائى الجماعة – فضلاً عن أن حجم الجماعة كلما كبر أكثر من اللازم فإنه يؤدى إلى مشكلات عديدة مثل التفكك وانتشار الأحزاب والصراع وعدم قدرة الأخصائى على تكوين علاقة مهنية مع كل عضو فى الجماعة بالإضافة إلى الجماعة ككل. وكذلك عدم قدرة الأخصائى على دراسة الجماعة دراسة دقيقة وعدم الدقة فى التسجيل إلى غير ذلك من المشكلات.

ثانياً:

يلاحظ أنه بالرغم من أن حجم الجماعة كبير. إلا أن أعضاء الجماعة بينهم تجانس مقبول من حيث المرحلة العمرية والمرحلة الدراسية وهذا يساعد على إيجاد درجة من التماسك.

ثالثاً:

يلاحظ أن للجماعة مجلس إدارة مكون من ستة أعضاء أى لـــها تنظيـم وظيفى يكفل عملية تقسيم العمل وتحمل المسئوليات وقد يرجـــع ذلــك إلـى أن الجماعة مكونة منذ خمس سنوات أى أنها ربما قد وصلت مرحلة من النضـــج أدت إلى إدراك حاجتها للتنظيم الوظيفى ولا يعنى أن صغر حجم قادة التنظيم لا يتناسب مع كبر حجم الجماعة. إذ أن حجم التنظيم يتحدد وينكمش طبقاً لحاجـــة الجماعة وليس تبعاً لحجمها.

رابعاً:

وصول الأخصائى متأخراً عن موعد بدء برنامج الجماعـــة يمثـل خطـأ جسيماً إذ أنه من المفروض أن يتواجد الأخصائى قبل بدء النشاط بنصف ســاعة على الأقل حتى يعد للاجتماع وحتى يكون قدوة صالحة وحتى يعلم الأعضــــاء احترام المواعيد واتباع النظام الأمثل وحتى لا يفقد احترام الأعضاء له وتقبلــهم له وقد أدى تأخر الأخصائى المستمر أن أحد الأعضاء لم يرد عليه التحية بـــل وأحرج الأخصائى موجهاً إليه اللوم. ومعنى ذلك أن العلاقة المهنية القائمة علـى الاحترام والثقة والتقبل المتبادلين قد بدأت تنهار بين الأخصائى العضو نتيجـــة لسلوك الأخصائى الخاطئ .. هذا فضلاً عن تكرار تأخر الأخصائى قد يـــؤدى إلى مشكلات كثيرة للجماعة والمؤسسة منها تفكك الجماعة – مضايقة الجماعـــة لجماعات أخرى تباشر برنامجها بالمؤسسة – تفكـــير تخريبـــى مـــن بعـــض العشيرات بالجماعة إلى غير ذلك. ويلاحظ أن تبرير الأخصائى للعضـــو بـــأن المواصلات صعبة تبرير خاطئ أيضا – قد يكون هذا التبرير مقبـــولاً لـــو أن الأخصائى قد تأخر لأول مرة أو لثانى مرة ولكن يلاحظ أن العضو يقـــول لـــه "حضرتك كل يوم بتيجى متأخر". ويجب أن نعرف أن الأخصائى هو المســـاعد وهو الخبير وهو القدوة وهو المعلم فيجب عليه أن يؤدى هذا الدور بأمانة.

خامساً:

انفعال الأخصائى وتصفيقه كلما أحرز الفريق الفائز هدفاً يخـــالف مبـــدأ التفاعل الجماعى الموجه لأن الأخصائى عمل على إشعال لهيب المنافسة بيـــن الفريقين والتى يمكن أن تنقلب بسرعة إلى صراع بين الفريقين. ويخالف أيضـــاً

المهارة فى تقدير مشاعر الأعضاء أى مشاعر أعضاء الفريق المغلوب ولا شك أن ذلك يؤثر على العلاقات الجماعية خاصة بين الأخصائى وأعضــاء الفريــق المهزوم. فضلاً عن أن مثل هذا السلوك يخالف إحدى القيم التى تقــوم عليــها فلسفة خدمة الجماعة وهى العدالة التى تعنى أن لكل إنسان احترامــه وكرامتــه وأن كل فرد يجب أن يحظى من جانب أخصائى الجماعة بنفس التقدير والتقبــل الذى يحظى به غيره مع مراعاة الفروق الفردية وتكافؤ الفرص.

سادساً:

يلاحظ أن هناك مؤشرا من مؤشرات نضج الجماعة يتوافــق مــع مبــدأ التنظيم الوظيفى المرن - فالذى يرأس الجماعة هو الرئيس المنتخــب والــذى يسجل الاجتماعات هو سكرتير الجماعة المنتخب. وهذا مظــهر مــن مظــاهر الديمقراطية وحق تقرير المصير وكذلك يلاحظ إعداد جدول الأعمال بمعرفــة الجماعة وهذا يتفق مع المبادئ الإدارية السليمة.

سابعاً:

تدخل الأخصائى بالنسبة لتصوير الأعضاء تنقصه المهارة إذ أنــه قطــع التسلسل المنطقى لمناقشات الجماعات. مخالفا بذلك مبــدأ التفــاعل الجمــاعى الموجه - والديمقراطية وكان يجب عليه الانتظار إلى بند ما يستجد من أعمــال لعرض اقتراحه. ولذلك فإن موقف الأخصائى قوبل بمقاومة شــديدة مــن قبــل الأعضاء - كذلك لم يكن الأخصائى ماهرا فى استخلاص بعض الدلالات مــن ألفاظ الأعضاء فقد كان يمكن معرفة بعض المعلومات عن الأعضاء لــو ســأل العضو الأخير عن أصدقائه المقربين من الجماعة والذين تغيبوا عــن اجتمــاع اليوم وربما قد يكون أحدهم مريضا فيقترح على الجماعة تشكيل وفد لزيارتــه وبذلك يقوى من العلاقات بين أعضاء الجماعة.

ثامناً:

قام رئيس الجماعة بدور طيب إذ عرض اقتراح الأخصائى على الجماعة للتصويت - واتخذت الجماعة قرارها بالإجماع ضد رغبة الأخصائى. ولا شــك أن هذا كان نتيجة لإصرار الأخصائى على تصوير الأعضاء الأمر الذى يتنافى مع رغباتهم وهذا يتعارض مع مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير .

مثال لتصرف أخصائي الجماعة في موقف أثناء إحدى الرحلات

في أثناء إحدى الرحلات الطويلة لاحظ الأخصائي وجود مجموعة من أعضاء الرحلة يقومون ببعض السرقات البسيطة للتهريج مثل سرقة السكر من المطاعم أو سرقة بعض التذكارات البسيطة أثناء عملية الشراء ثم يتخذون من هذا السلوك في داخل الجماعة مادة للضحك والتهريج.

كيف يتصرف الأخصائي في هذا الموقف

١) لا شك أن هذه المشكلة مشكلة جماعية أي أنها تتعلق بغالبية أعضاء الجماعة. وعلى ذلك يجب على الأخصائي أن يشرك الجماعة في حلها.

٢) قام الأخصائي بعمل اجتماع مع أعضاء الرحلة.

٣) في بداية الاجتماع عرض الأخصائي المشكلة ببساطة دون ذكر أسماء الأعضاء الذين يتصل بهم الموقف دون التحامل على أي منهم.

٤) سمح للأعضاء بمناقشة الموضوع وكان يتدخل بين الحين والأخر للتوفيق بين الآراء واستغلال نقاط القوة فيها واستمر ذلك إلى أن استقر رأي الجماعة في النهاية على عدم تكرار حدوث هذه الظاهرة مرة أخرى ولو على سبيل الضحك والتهريج.

٥) استخدم الأخصائي مهارته في استخدام الواقع في الزمن الحاضر ليساعد الجماعة في تحصيل خبرة جماعية إيجابية كما أنه بعدم ذكر الأسماء مارس مهارة تقدير المشاعر، كما أنه بالتدخل من وقت لأخر لتوفيق بين الآراء يمارس مبدأ التفاعل الاجتماعي الموجه متخذاً من المناقشة الجماعية أسلوباً للتعبير ومن الديمقراطية أسلوباً لإدارة البرنامج.

مثال لتصرف أخصائي جماعة في موقف انتخابي

قام أخصائي الجماعة بترشيح أحد الأعضاء ليتولى رئاسة الجماعة وقد وافق جميع الأعضاء على هذا الترشيح، ناقش ذلك.

المناقشة:

١) الأخصائى لم يحترم الأعضاء كأفراد لهم كيانهم ولم يحترم حقهم فى التعبير عن آرائهم فهو لم يعطيهم الحق في الإعلان عن أنفسهم وأن تقرر الجماعة ما تراه بالنسبة لهم – وهذا يتعارض مع مبدأ الديمقراطية وتقرير المصير.

٢) أما موافقة الأعضاء على قبول العضو الذى رشحه الأخصائى فإن ذلك قد يرجع إلى أمرين:

أولهما: ربما يرجع ذلك إلى العلاقة القوية بين الأعضاء والأخصائى أما **الأمر الثانى:** فقد يرجع للخوف من الأخصائى أو من العضو الذى قام بترشيحه.

وعلى كل حال فإن هذا يختلف عما تمليه علينا طريقة العمل مع الجماعات، هذه الطريقة الديمقراطية، – هذا ولا يخفى علينا أن النتائج السيئة المترتبة على ذلك سوف تظهر قطعاً فى أثناء الحياة الجماعية للجماعة.

الفصل السابع

عرض وتحليل تقرير دورى فى العمل مع الجماعات

(أ) تقرير دوري يناقش من حيث قواعد ومهارة التسجيل فقط

التقرير رقم (١٣)

الجزء الإحصائي :

التـــاريخ : ٣ / ١ / ٢٠٠٣

مـــدة الاجتمـــاع : ٣ ساعات .

مكـان الاجتمـــاع : المؤسسة .

عدد أعضاء الجماعة : ٢١

عـدد الحـاضرين : ١٦

عـدد الغـائبين : ٥

سـبب الغيـاب : غير معروف .

حالــة الجـــو : عادى .

التعليق

إلى هنا انتهى الجزء الإحصائي من التقرير الدورى رقم (١٢) وسنبدأ فى مناقشة هذا الجزء قبل أن نستكمل باقى أجزاء التقرير.

أولاً : بدأ هذا الجزء برقم التقرير وهذا أمر طبيعى حيث أن التقارير الدورية تتوالى تبعاً للاجتماع الدورى بين الجماعة والأخصائى وغالباً ما يكون عدد الاجتماعات هو عدد التقارير الدورية وقلنا غالباً لأنه أحياناً ما يستبدل التقرير الدورى بتقرير مناسبات كما فى حالة المهرجانات الرياضية أو الاحتفالات العامة الدينية أو القومية حيث تكون جماعات المؤسسة جماعة نادى ثانوية ويصعب التسجيل بالتقرير الدورى لما يستلزمه من إقتران بين الأسماء والأفعال وهذا لا يتيسر فى الجماعات الثانوية (كبيرة الحجم) .

ثانياً : تبع ذلك تاريخ الاجتماع ولم يكتب اليوم (السبت أو الأحد .. الخ) وربما يزيد ذلك من وضوح الصورة حيث أن اجتماعات أيام الأجازات غير أيام العمل أو الدراسة وتحديد اليوم إلى جانب التاريخ يبين ذلك.

ثالثاً : مدة الاجتماع جاء فى هذا الجزء الإحصائى أن الاجتماع استغرق ٣ ساعات وهذا أمر مهم من حيث تحديد المجال الزمنى للاجتماع ولكن متى كانت هذه الساعات الثلاث ليلاً أو نهاراً لا ندرى، ولذلك كان الواجب أن يبين هذا الجزء موعد بدء الاجتماع وموعد نهايته.

رابعاً : جاء بالتقرير أن مكان الاجتماع هو المؤسسة وذلك لا يوضح المجال المكانى للإجتماع بصورة محددة وكان من الأفضل أن نعرف أين كان الاجتماع بالتحديد هل كان فى حجرة الاجتماعات مثلاً أم كان فى المكتبة أم فى المطعم أم فى صالة الألعاب الداخلية مثلاً.

وحتى لو كان الاجتماع فى أكثر من مكان بالمؤسسة وجب أن تكتسب الأماكن حسب تسلسل تواجد الأعضاء فيها مثلاً (حجرة الجماعة – المكتبة – الفناء الخارجى .. الخ)، ويعنى ذلك أن الجماعة قضت بعض الوقت فى حجرتها ثم انتقل الأعضاء إلى المكتبة بعض الوقت ثم منها إلى الفناء الخارجى. ولا شك فى أهمية تحديد المكان لأن مكان الاجتماع هو أحد العناصر المادية (الفيزيقية) المؤثرة فى ديناميكية الجماعة وتفاعلاتها فالجلوس فى المكتبة فى هدوء وصمت للإطلاع على العكس من التواجد فى الملعب لممارسة كرة القدم مثلاً .. وهكذا .

خامساً : جاء في الجزء القصصى من التقرير الدورى رقم (١٢) أن عدد أعضاء الجماعة ٢١، وهذا أمر ضرورى لحصر حجم الجماعة الأصلى، والاستفادة به في معرفة الحاضرين والغائبين.

سادساً : ذكر في التقرير أن عدد الحاضرين ١٦ وهذا أيضاً أمر حيوى للتعرف على تردد العضوية فى الاجتماعات ويوضح إقبال الأعضاء على الاجتماعات وطالما أن العدد الأكبر من أعضاء الجماعة هو الحاضر فإن

ذكر عدد الحاضرين أمر صحيح ولا داعى لذكر الأسماء. علماً بأن العدد المبين فى هذا الجزء الإحصائى هو إجمالى الذين حضروا الاجتماع مهما كان توقيت وأسلوب حضورهم بمعنى من حضر أولاً ثم من تأخر لا مجال لتوضيحه فى هذا الجزء وإنما سوف يكون مجاله الجزء التالى وهو الجزء القصصى.

سابعاً : عدد الغائبين ذكر التقرير أنهم ٥ أعضاء وهنا من الواجب ذكر أسماء هؤلاء تبعاً لاهتمام الأخصائى بهم ولمتابعتهم من أجل التعرف على أسباب الغياب.

ثامناً : سبب الغياب هنا غير معروف (بدون عذر) ومن الطبيعى أن يكتب ذلك بشرط أن يكون الأخصائى قد حاول التعرف على أسباب الغياب من قادة الجماعة والأعضاء والمؤسسة فإذا لم يعرف منهم سبباً تكون هذه الفقرة صحيحة أما إذا كان المقصود هو عدم معرفة أسباب الغياب دون الرجوع للمصادر السابق ذكرها فإن ذلك يعتبر عدم دقة.

تاسعاً : جاء فى التقرير أن حالة الجو عادية ومن الأفضل ألا تكتب حالة الجو إلا فى حالة ما يكون للحالة الجوية أثر على نسبة الغياب والحضور بمعنى أنه إذا كان الجو معتدل والشمس مشرقة على غير العادة فى هذه الأيام من فصل الشتاء فإن ذلك قد يساعد فى تفسير إقبال الأعضاء على الحضور للاجتماع. أو مثلاً يكون الجو عاصف ممطر فإن توضيح ذلك قد يساعد فى تفسير حالة الغياب عن الاجتماع، وقد سبق القول أن حالة الجو أو المناخ تعتبر من الظروف الطبيعية الفيزيقية المؤثرة على ديناميكية الجماعة وتفاعلاتهم بل وإستجاباتهم للبرامج والأنشطة الممارسة.

عاشراً : يرى البعض أن ذكر أسم الجماعة وأسم الأخصائى أمر مرغوب فيه على أساس أنه بالرغم من اتصال التقارير الدورية بعضها ببعض إلا أن لكل تقرير فرديته واستقلاله المكانى الزمانى، ومن ثم يفضل أن تكتب هذه

البيانات حتى إذا ما بتر عمداً أو سهواً أحد التقارير من سلسلة التقارير فإنه يسهل التعرف عليه ووضعه فى مكانه الطبيعى.

كما يرى البعض ذكر أسماء الزائرين ووظائفهم وأسباب الزيارة فى هذا الجزء إذا وجدوا مثل المدربين أو المشرفين أو أعضاء جماعات أخرى أو أولياء أمور .. الخ، على اعتبار أن ذلك يؤثر فى جو التعامل داخل الجماعة وقد يخلق مزيداً من النشاط أو الفتور أو الحساسية حسب نوعية هؤلاء الزائرين.

الجزء الإعدادى:

استدعيت رئيس الجماعة قبل الاجتماع بربع ساعة وتحدثت معه حول جدول أعمال اجتماع اليوم وكنت قبل ذلك قد اتفقت مع رئيس المخازن أن يكون تسليم وتسلم أدوات النشاط عن طريق رئيس الجماعة فقط حتى لا يحدث ضياع للأدوات الخاصة بالمؤسسة. كما أننى إطلعت صباح اليوم على ملف العضو (سالم) للتعرف على أسباب عدم إشتراكه فى الأنشطة التى تقوم بها الجماعة خارج المؤسسة حيث لاحظت ذلك عليه فى المدة السابقة.

التعليق :

فى هذا الجزء من التقرير الدورى حاول الأخصائى أن يوضح ما قام به من نشاط أو جهد سابق للاجتماع يمهد له فبين أنه اجتمع برئيس الجماعة للإتفاق حول جدول الأعمال واتصالاته بأمين مخازن المؤسسة للإتفاق على قواعد التسليم والتسلم للمهمات والأدوات الخاصة بالمؤسسة وكذلك أوضح ما قام به من إطلاع على ملف أحد أعضاء الجماعة للتعرف على بعض الجوانب التى يحتاج إلى مزيد من الفهم والتعمق فيها لمزيد من الدراسة للعضو.

والحقيقة أن كل ذلك له أهمية ولكن نلاحظ أنه أفرد له جزءً من التقرير (رقم١٢) سبق الجزء القصصى وهذا يتعارض مع وجهة نظر لها أهميتها توضح أنه لا داعى للجزء الإعدادى كجزء منفصل من التقارير إلا فى التقرير الأول حيث يبدأ الأخصائى العمل مع الجماعة. أما بعد ذلك فلا داعى لوجود هذا الجزء فى التقارير الدورية المتتابعة بل يجب أن يتضمن ذلك الجزء التخطيطى

للتقرير السابق بمعنى لو أننا نكتب التقرير رقم (١٢) كما هو الحال هنا كان من الأفضل أن تكون هذه الاتصالات والاطلاعات فى الجزء التخطيطى للتقرير رقم (١١). بإعتبار ذلك خطوات تخطيطية قريبة المدى كما أن هناك الخطوات بعيدة المدى مثل متابعة ظاهرة فردية أو جماعية داخل الجماعة.

كذلك لوحظ أن الأخصائى قام بكتابة هذا الجزء بأسلوب السرد القصصى ومن الأفضل أن يكتب فى نقاط مختصرة وحسب تسلسلها الزمنى فتكون على هذا النحو:

١-الإطلاع على الملف الخاص بالعضو (سليم) مع ملاحظة كتابة الأسم بالكامل منعاً للالتباس فى حالة تكرار الاسم فى الجماعة. وذلك للتعرف على .. الخ.

٢-الاتصال بأمين المخازن بالمؤسسة للاتفاق معه على أسلوب التعامل بينه وبين الجماعة فيما يتعلق بالأدوات الخاصة بالنشاط.

٣-الاجتماع برئيس الجماعة الساعة ٣,٣٠ قبل بدء النشاط للإتفاق على جدول أعمال الاجتماع ومساعدته على تنظيم الاجتماع والقيام بدوره فيه .. الخ.

٤-ثم يتبع ذلك نقاط الخطة بعيدة المدى إن وجدت والتى لا تتم فى الفترة ما بين الاجتماعين ولكن تحتاج إلى وقت أطول.

ويحسن باستمرار أن تكون هذه الخطط قابلة للتجزىء حتى يسهل القيام بعمليات التقييم اللازمة من وقت لآخر للتأكد من سلامة اتجاه الخطة بالنسبة للأهداف المحددة والتى يؤدى التقويم المستمر لها إلى التعرف على الصعوبات أولا بأول – والتفهم للمعوقات المختلفة سواءً كان مصدرها أعضاء الجماعة أو البرنامج أو المؤسسة بإمكانياتها وظروفها وربما كذلك يكون الأخصائى نفسه بميوله أو اتجاهاته أو نقص مهاراته أو خبراته.

والآن وبعد أن ناقشنا الجزء الإعدادى ومفهومه وما يجب أن تضمنه سوف نتناول بالمناقشة الجزء القصصى.

الجزء القصصي:

بدأ اجتماع الجماعة الساعة ٤ مساءً حيث حضر إلـــى مكتبــي رئيـــس الجماعة "فريد" قائلا الساعة ٤ الأن وسوف نبدأ اجتماع الجماعة فرددت عليـــه أنني قادم معك وأن ساعتي الأن الرابعة إلا خمس دقائق، ولكن العضو قال أنـــه سمع دقات الساعة الأن بالراديو وأن ساعته مضبوطة. فقلت له يبدوا أن ساعتى بها تأخير وعندما وصلنا إلى غرفة اجتماع الجماعة لاحظت أن بعض الأعضاء ينظرون من شباك الغرفة على فناء المؤسسة دون أن ينتبهوا إلـــى حضورنـــا فناديت عليهم فابتعدوا عن النافذة وقد قام أحدهم بإبداء الأسف لذلك، فطلبت منهم الجلوس لنبدأ الإجتماع. وهنا دخل العضوين (سامح ، ومنصور) وهما أبناء عم ودائماً ما يسيران معاً وأن كان سامح أكثر قيادية ويؤثر على منصور الذى يبدو أنه أقل ذكاءً منه.

ثم تبعهما الأعضاء (جلال) ، (مصطفى) ، (وشـــكرى) فســألهم رئيـــس الجماعة لماذا تأخرتم، فرد مصطفى بأنهم كانوا مع مدرب التنس لوضع نظـــام الدورى الذى سيبدأ يوم السبت القادم وقد تبين أن الجماعة ســوف تلعــب مـــع جماعة (النسور) يوم الثلاثاء القادم.

سأل الأخصائى العضو مصطفى عن نظام الدورى المقترح فأفـــاد أنـــه سوف يتم اللعب على مرحلتين إحداهما فردية، إذ يمثل كـــل جماعــة عضـــو والمرحلة الثانية زوجية، حيث يمثل كل جماعة عضوين، حيث أن هناك بطولـة فردية وأخرى زوجية، وهنا تدخل فى الحديث العضو (سامح) قائلا: وهل هناك جوائز أم مثل الشهر الماضى حيث "أكلت" المؤسسة الجائزة فى مسابقة الكـــرة الطائرة. أكد العضو (مصطفى) أنه رأى الجوائز بنفســـه وهـــى عبــارة عـــن ميداليات ذهبية وفضيه، وهنا أعترض العضو (محمود) قائلاً : أننـــا لا نحـــب الميداليات وأيده باقى الأعضاء ولكنى قلت أننا يجب أن نجلس لبـــدأ الإجتمـــاع وطلبت من فريد أن يبدأ فقام وطلب من سعد سكرتير الإجتماع تلاوة محضــــر الإجتماع السابق، وبعد أن فرغ منه سأل هل هناك إعتراض فلـــم يجـــب أحـــد

فطلبت منه الإستمرار فقال أن أول نقطة فى جدول أعمال اليوم هى موضـــوع رحلة القناطر يوم الجمعة القادم وطلب من الأعضاء مناقشة الموضوع فطلـــب الكلمة العضو محمود قائلاً: أننا لا نرغب فى أن تكون الرحلة بالغذاء ويحضـــر كل واحد ما يرغب من طعام وهنا اعترض العضو (سامى) قائلاً : أن إحضـــار الطعام يشغل الأعضاء ويقلل حركتهم ويخلق فوضى وأيده فى ذلـــك مصطفـــى وسعد وآخرين وتدخلت قائلاً: أن الطعام الموحد أفضل ولا يجعل هناك تفرقـــة ويخلق فرصة للتعاون ولكن يبدوا أن العضو محمود لم يقتنع واستمرت مناقشـــة الرحلة فقال فريد رئيس الجماعة أننا حددنا قيمة الاشـــتراك خمـــس جنيـــهات وبعض الأعضاء يرغبون فى إحضار أخوتهم فى الرحلة وهم ليســـوا أعضـــاء بالمؤسسة واقترح أن يكون أشتراك المرافق منهم سبع جنيهات فوافق صـــــلاح وسالم قائلين أننا نوافق وسنحضر اخوتنا معنا ولكن العضو محمود قال أننـــى لا أوافق أن يحضر معنا غرباء وهنا ثار صلاح فى وجهة قائلاً أن أخـــــى ليـــس غريباً وأنك لن تدفع له شئ من جيبك، فرد عليه محمود أنك لا تفهم شـــــئ ولا تستفيد منك الجماعة بشئ وتريد أن ندفع لأخيك فى الرحلة فلوس المؤسسة فـــرد فريد رئيس الجماعة أنه سيدفع سبع جنيهات وهى قيمة التكاليف الفعلية ولن تدفع له المؤسسة أى شئ .. فرد محمود أنك دائما تدافع عنـــه لأنـــه يحضـــر لـــك المجلات من مكتبة والده مجاناً فثار فريد وطلب منه محمـــــود الخـــروج مـــن الإجتماع وهدده بشطب أسمه من قائمة الرحلة.

واستمر الاجتماع بعد ذلك فى مناقشة تفاصيل برنامج الرحلة يوم الجمعـــة وقررت الجماعة أن تتحرك العربات فى تمام الساعة السابعة صباحاً من أمـــــام باب المؤسسة على أن تمر من الميدان القريب من منزلى حيـــث ســـأكون فـــى انتظارهم لأركب معهم بدلاً من أن أحضر إلى المؤسسة طالما أنهم يمرون مـــن هذا الطريق دائماً فى التوجه إلى القناطر. وقد ذكرت الجماعة بضرورة إحضار أدوات التسلية والتصوير معهم حتى نقضى وقتاً طيبـــاً فـــى الرحلـــة وانتـــهى الاجتماع فى الساعة السابعة حيث تبادل الجميع التحية وانصرفوا.

التعليق :

سوف نتناول فى هذا التعليق مناقشة الجوانب الإيجابية والسلبية فى هذا الجزء القصصى من ناحية التسجيل وشروطه وقواعده فقط :

١-بدأ الجزء القصصى بتوضيح موعد بداية الاجتماع وهو الساعة الرابعـــة، ولكن يلاحظ أن الوقت الذى حضر فيه رئيس الجماعة إلى مكتب الأخصائى والمفروض أن يبدأ الإجتماع الساعة الرابعة فعلاً بحضور الأخصائى إلـــى مكان الإجتماع، أما ما تم من مقابلات أو اتصالات قبل ذلك، فالمفروض أن يكون السبب فى كتابته فى هذا الجزء بالنسبة لهذا التقرير أنه حدث تـــأخر لساعة الأخصائى كما بين التسجيل.

٢-ذكر الأخصائى أن العضو الذى حضر إليه فى مكتبه هو فريد وعرفه بأنـــه رئيس الجماعة، وهذا تصرف مهنى سليم من ناحية التسجيل فـــى الجـــزء القصصى من التقرير الدورى حيث يجب ذكر الأسماء والوظائف (رئيـــس سكرتير، مندوب رياضى، مندوب ثقافى .. الخ).

٣-ذكر الأخصائى أنه عند وصوله إلى غرفة اجتماع الجماعة لاحظ أن بعض الأعضاء كانوا ينظرون من الشباك إلى فناء المؤسسة وكان من الأجـدر أن يذكر أسماء هؤلاء الأعضاء حيث أن التقرير يكتب عقب اجتماع الجماعـــة بمعنى أنه قد عرف من الذين ينظرون إلى الخارج لأنه ربما يتعذر ذلك منذ أول وهلة حيث أن الأعضاء يديرون إليه ظهورهم.

٤-ذكر الأخصائى أنه نادى على الأعضاء ماذا قـــال؟ لـــم يذكـــر رغـــم أن المفروض أن يوضح ماذا قال فى هذه اللحظة وهل نادى أسماء أم ضمائر؟ ثم يقول أنهم ابتعدوا عن الشباك وتأسف أحدهم من هو؟ وماذا كان تصرف الآخرين ؟ لم يذكر التقرير أسم العضو ولا رد الفعل لدى الآخرين.

٥-جاء فى التقرير أن العضوين سامح ومنصور دخلا الاجتمـــاع متـــأخرين وورد بالتقرير أنهما أبناء عم وأن سامح أكثر قياديـــة مـــن منصـــور وأن الأخير يبدوا أقل ذكاءً وذلك تحليل للعلاقة بين سامح ومنصـــور يتضمـــن

إصدار أحكام بالقيادية والغباء أو الذكاء . وذلك يعنى الخلط بيـــن الجــزء القصصى والجزء التحليلى الذى يفسر فيه الأخصائى الظواهر الفرديـــة أو الجماعية أو المواقف التى تَرِد فى الجزء القصصى والمفروض أن الجــزء القصصى يبين ويوضح الســـلوك الصـــادر مـــن الأعضـــاء والجماعـــة والأخصائى والبرامج والأنشطة والظروف التى يمارس فيـــها الأعضـــاء نشاطهم مع توضيح التفاعلات وما يسببها من مثيرات واستجابات.

وذلك فى سرد فى الزمن الماضى حسب التسلسل فى وقوع الأحداث بحيث تتابع دون شطط، ولاشك أن تخلل التحليل للسرد القصصى قد يؤدى إلـــى هذا الشطط وعدم تتابع وتسلسل الأفكار مع الأحداث.

٦-نجح الأخصائى فى توضيح كيفية تتابع حضور الأعضاء وتلازمـــهم مـــع توضيح أسمائهم كما يتبين من الفقرة التى يصف فيها حضور كل من جلال ومصطفى وشكرى.

٧-وضح التقرير أن العضو مصطفى شرح للأخصائى بناءً على طلبه توضيح نظام الدورى الذى سوف تلعب فيه جماعات المؤسسة ولكنه مع إسهابه فـى شرح ما قاله مصطفى لم يوضح ماذا كان أمر بـــاقى أعضـــاء الجماعـــة وتصرفاتهم واستجاباتهم آنذاك وأن كان يهتم بما يصدر من تعليقات علـــى لسان بعض الأعضاء.

٨-يبين التقرير أن أحد الأعضاء وهو محمود قد اعترض ولم يوضح أســلوب الاعتراض وهل هو مجرد الكلام أو وقـــف أم ارتفـــع بصوتـــه أم رفـــع يده ... مثلاً، بمعنى أن التسجيل الجيد يوضح الكلام (الأساليب اللفظيـــة)، وكذلك غير اللفظية مثل الحركات والإشارات والإيماءات .. الخ.

٩-ذكر التقرير ما قاله العضو سامح (أكلت المؤسسة الجـــائزة) ويتضـــح أن الأخصائى حرص على ذكر نفس الكلمات التى ذكرها العضو حيث أن لـــها دلالة خاصة، وبالرغم من أن المفروض أن يكتب التقرير باللغـــة العربيـــة الفصحى، إلا أنه أحياناً يجب أن تذكر بعض العبارات أو الكلمات كما هـــى

وأن كانت باللغة العامية وذلك عندما يكون تغيير هذه الكلمات بأخرى عربية فصحى يغير معناها أو يغير مضمونها. ولكن نلاحظ أنه فى أخر التقرير أثناء المحادثة بين صلاح ومحمود ذكر أنه لا يجب أن يدفع لشقيق صلاح من فلوس المؤسسة، وكان من الأفضل استبدال كلمة فلوس.

١٠- عندما بدأ الإجتماع بعد أن طلب الأخصائى من فريد رئيس الجماعة، ذلك قام فريد وطلب من سعد قراءة محضر الاجتماع السابق وبعد أن فرغ (سأل فلم يجب أحد) من الذى سأل؟ فطلب الأخصائى منه الاستمرار – طلب ممن؟ ويعنى ذلك أن التسجيل الجيد يوضح الأفعال مقترنة بالأسماء مع توضيح الضمائر دون تدخل أو غموض ولذلك يفضل أن نستبدل استخدام ضمير المتكلم (أنا) للأخصائى بكلمة (الأخصائى) تخفيفاً من استخدام الضمائر.

١١- يوضح التسجيل أن العضو محمود يبدو عليه أنه لم يقتنع كيف ذلك؟ وما الدليل على عدم الإقتناع هل صدر عنه إشارات أو حركات أو تعبيرات لفظية أو غير لفظية بينت للأخصائى ذلك؟ ولم يرد ذلك فى التقرير.

١٢- يلاحظ أن التقرير يتضمن إسهاب وتفصيل فى بعض النقاط بينما يميل إلى الإيجاز الشديد والتلخيص فى نهاية التقرير حيث يبين أنه استمرت المناقشة فى موضوع الرحلة كيف ومن اشترك فى المناقشة وماذا كانت ردود الأفعال لم يوضح، ثم قررت الجماعة كيف اتخذت القرارات من مؤيد ومن معارض، كيف أخذت الأصوات ... الخ.

الجزء الفردى :

١-موقف العضو مصطفى من النشاط الرياضى .

٢-موقف العضو محمود من فريد رئيس الجماعة .

التعليق :

يهتم الأخصائى فى هذا التقرير إلى إفراد جزء من أجزاء التقرير الدورى بأسم الجزء الفردى وجاء به موقفين فرديين أحدهما للعضو مصطفى ومتابعته للنشاط الرياضى بإهتمام والثانى موقف العضو محمود من فريد رئيس الجماعة.

ونلاحظ هنا أن الأخصائى قصر مفهوم هذا الجـــزء علـــى التصرفـــات الفردية بينما المقصود بهذا الجزء أن يحتوى المواقف الفردية أو الجماعيـــة أو الخاصة بالأخصائى ذات الطابع الخاص السلبى أو الإيجابى ذو الأهمية بغـرض تناولها بعد ذلك بالتحليل والتفسير وذلك فإن وجهة نظر البعض تـــرى أنـــه لا داعى لكتابة هذا الجزء منفصلاً فى التقرير الدورى ويجب أن يتضمن الجـــزء القصصى كل المواقف الفردية أو الجماعية أو الخاصة بالأخصائى وإذا شـــعر الأخصائى (كاتب التقرير) أن موقفاً ما أو ظاهرة ما فردية أو جماعية أو خاصة بالبرنامج أو المؤسسة أو يتصرف من تصرفاته هو شخصياً يحتاج إلى تحليـــل وتفسير فإنه يضع خطاً تحته أو يضع الموقف بين قوسين أو يعطيه رقـــم ثـــم يتناول هذه المواقف حسب ترتيبها فى الجزء التحليلى.

وعلى أى حال فالأسلوب الذى أتبعه الأخصائى فى هذا التقرير يؤدى إلى بعض الغموض والتداخل لأنه ذكر موقف العضو مصطفى من النشاط الرياضى فما المقصود؟ بالتحديد خاصة وأن مصطفى له أكثر من موقف فى هذا التقرير، كذلك الحال بالنسبة للعضو محمود.

ومن هذا يتضح أهمية أتباع الأسلوب الذى أوضحناه من قبـــل حتـــى لا يكون هناك غموض أو تداخل كذلك حتى نوفر تكرار الكتابة مرة أخرى للموقف طالما كان موجوداً بكل تفاصيله فى الجزء القصصى من التقرير.

الجزء التحليلى:

١-يرجع سلوك العضو مصطفى وموقفه من النشاط الرياضى لميلـــه الشـــديد للأنشطة الرياضية عامة والتنس بصفة خاصة وقد سبق له أن أحرز بطولة فردية فى العام الماضى فى التنس. وكثيراً ما أدى ميلـــه الشـــديد للنشـــاط الرياضى إلى إهمال بعض دروسه كما يحدد هذا الميل انتظامه فى الحضور إلى المؤسسة بل وفى اختياره لأصدقائه. وقد ساعده ارتفاع مستوى أســـرته الاقتصادى على ممارسة هذا النوع من النشاط الرياضى فوالده يعمل مقاولاً

معروفاً وليس له من الأبناء الذكور غيره حيث أن له أربعة بنات وولد واحد هو العضو مصطفى.

٢-نشب الخلاف بين العضو محمود وفريد رئيس الجماعة اليوم نتيجة سوء العلاقة بينهما من جانب وحسن العلاقة وشدتها بين فريد وصلاح من جانب أخر ويرجع سوء العلاقة بين محمود وفريد لأيام الانتخابات حيث كان محمود قد رشح نفسه رئيساً للجماعة فى تنافس أمام فريد الذى فاز عليه بالأغلبية.

التعليق :

فى هذا الجزء حاول الأخصائى تحليل موقف العضو مصطفى من النشاط الرياضى وخاصة نشاط التنس وأوضح ميل العضو لهذا النشاط وتفوقه فيه واستطرد بأن أوضح أثر ممارسة هذا النشاط على الجانب الدراسى لحياة العضو مصطفى وعلى حضوره وانتظامه فى المؤسسة بل وزاد على ذلك أن فسر لنا الأسباب الأسرية الاقتصادية التى ساعدت العضو مصطفى على اكتساب ميله للتنس.

ويلاحظ أن الأخصائى أسهب كثيراً فى تحليله واعتمد فى ذلك على سابق خبرته عن العضو حتى بدى وكأنه يكتب فى تقرير فردى عن العضو مصطفى وكان الأجدر أن يتناول الموقف من حيث تأثيره على الجماعة وعلاقته بالأعضاء الآخرين فى هذا التقرير.

وبينما نلاحظ هذا الإسهاب والتعمق فى تحليل موقف العضو مصطفى وهو يكاد أن يكون موقفاً عادياً نجد أن الأخصائى قد اختصر فى تحليله لموقف العضو محمود من فريد رئيس الجماعة والمشادة بينهما التى أدت بفريد إلى طرده من الإجتماع وتهديده بشطب اسمه من قائمة أعضاء رحلة القناطر الخيرية واكتفى بأن أرجع هذا الخلاف إلى سوء العلاقة بينهما منذ أيام الانتخابات ولم يحدد متى كانت هذه الانتخابات حتى يمكن التحقق من شدة هذا التأثير.

كذلك يشير ما جاء بالتقرير إلى مدى التحامل من قبل محمود تجاه العضو صلاح ولكن اكتفى الأخصائى فى تحليله بأن أشار إلى حسن العلاقة بين صلاح وفريد ولم يوضح سر هذا التحامل الشديد من قبل محمود بالنسبة للعضو صلاح وأخوه.

وهنا يجب أن نشير إلى أنه كثيراً ما نجد أن بعض الأخصائيين ينقصـــهم المهارة فى التسجيل بحيث يسهمون فى أجزاء من التقرير خاصة فى بدايته، ثـم لا يلبثون أن يختصروا اختصاراً مخلاً فى باقى الأجزاء وقد يرجع ذلك للتعـب أو الإحساس بكبر حجم التقرير والمفروض أن يكون التقرير متوازناً فى أجزائه دون تكرار أو تلخيص مخل بالمعنى أو المضمون المراد توضيحه فى التقرير.

الجزء التخطيطى:

١-متابعة سلوك العضو مصطفى وتشجيعه فى النشاط الرياضى ليحرز البطولة هذا العام أيضاً.

٢-مقابلة العضو محمود والتحدث معه بشأن الخـــلاف وبينـــه وبيـــن رئيـس الجماعة فريد.

٣-مقابلة رئيس الجماعة والتحدث معه بشأن الخلاف بينه وبين العضو محمود.

التعليق:

من المعروف أن عمل الأخصائى قائم على العلم والتخطيط فيما يتعلـــق بمساعدته لبعض أعضاء الجماعة فى حل مشاكلهم وكذلك أوجه النشاط وأنـــواع البرامج التى ستساعد على حل هذه المشكلات وتوزيع المسئوليات.

وقد حرص الأخصائى فى هذا التقرير على كتابة الجزء التخطيطى وقـــد اقتصر التخطيط على الخطوات التى سيتبعها بالنسبة لموقف العضو مصطفـــى والعضو محمود دون باقى أعضاء الجماعة وبرنامجها ونشاطها. وذلك يعنى أن الأخصائى لا يعرف أن التخطيط فى العمل مع الجماعات يعنى خطتـــه العامـــة والخاصة .. العامة أى كل ما يتعلق بعمله مع الجماعة فى الإجتماعات التالية .. والخاصة التى تتعلق ببعض المواقف الفردية أو العاجلة فكان من الواجـــب أن

تكون خطته فى اتجاهين اتجاه قريب المدى لمعالجة المواقف العاجلة الخاصـــة، وبعيد المدى يتعلق بنمو أعضاء الجماعة والجماعة ككل.

كما أن ما ورد بخطته كان غامضاً غير محدد والأوفق أن تكون خطـــط الأخصائى مترجمة فى شكل خطوات إجرائية سهلة فى تنفيذها وتقويمها.

كذلك نلاحظ أن هناك تكرار فى سرد الخطوات، ومن هذا المنطلق يـــرى البعض ضرورة أن تخطط للموقف بمجرد الإنتهاء من تحليله بمعنى أن يكـــون الجزء التحليلى والجزء التخطيطى للتقرير الدورى جزءان متصلان ومتداخـــلان أيضاً مع بعضهما لتلافى التكرار.

كما يجب أن يتضمن هذا الجزء الخطوات التمهيدية للاجتماع التـــالى. أى أن الجزء الإعدادى للإجتماع التالى يتضمن فى الجزء التخطيطـــى للإجتمـــاع السابق.

مناقشة وتحليل الجزء القصصي من التقرير

وسيكون إطار المناقشة هنا هو مدى التزام الأخصائي بفلسفة ومبادئ وأساليب العمل مع الجماعات ومدى ما لديه من مهارات أساسية يجب أن تتوافر لدى أخصائي خدمة الجماعة وأيضاً مدى اتباعه للقواعد الواجب الالتزام بها عند مساعدة الجماعة في وضع وتصميم البرنامج.

١-حضر رئيس الجماعة "فريد" إلى مكتب أخصائي الجماعة ليذكره بموعد اجتماع الجماعة حيث حانت ساعته ونظراً لأن ساعة الأخصائي بها دقائق تأخير فقد تأخر قليلاً عن ذهابه إلى حجرة اجتماع الجماعة التي يعمل معها والتي يقوم بقيادتها العضو فريد الذي أظهر بسلوكه هذا انضباطا وحرصاً على قيامه بدوره كقائد للجماعة وملتزم بالمواعيد ولكن لم يوضح التسجيل أن أخصائي الجماعة قد استجاب الاستجابة المناسبة لهذا الأداء للدور من العضو "فريد" فلم يقدر هذا السلوك بالمدح أو الثناء أو التشجيع وفي هذا عدم تقدير لمشاعر عضو الجماعة التي يعمل من أجلها ويحرص على اجتماعاتها بالرغم من أن تقدير المشاعر في مثل هذه المواقف يزيد من الحماس ويدعم هذا السلوك المرغوب.

٢-يلاحظ أن الأخصائي يبدأ اجتماعه مع الجماعة في تمام الساعة الرابعة وقد يكون ذلك اتباعاً لنظام المؤسسة ومواعيد العمل بها ولكن في مؤسسات العمل مع الجماعات يفضل أن يتواجد أخصائي الجماعة مع الجماعة قبل بدء الاجتماع ولو بقليل حتى يمكنه ملاحظة الجماعة وكيفية حضور الأعضاء للإجتماع ومدى الإقبال أو التكاسل في هذا وملازمة بعضهم البعض وأسلوب تجاورهم أو تباعدهم وانتظامهم أو عدم انتظامهم في الجلوس ..الخ.

٣-عندما حضر الأخصائي برفقة رئيس الجماعة إلى حجرة اجتماع الجماعة لاحظ أن بعض الأعضاء كانوا ينظرون من النافذة على فناء المؤسسة، ولاشك أن سلوكهم هذا وقبل بدء الاجتماع مع غياب قائد الجماعة

وأخصائي الجماعة أمراً عادياً ومتوقعاً وحيث أن أخصائى الجماعة يجب أن يعمل على اكتشاف وتنمية القيادات وتدريبها وبالرغم من حماس والتزام "فريد" رئيس الجماعة إلا أننا نلاحظ أن أخصائى الجماعة قام بنفسه بتوجيه أعضاء الجماعة لسلوكهم ولم يعطى الفرصة لرئيس الجماعة للقيام بذلك وحتى لو لم يقم بذلك فإن أعضاء الجماعة عندما يجدوا أن الإجتماع قد بدأ فسوف ينتبهون إلى ذلك تلقائياً. إذن نستطيع القول أن أخصائى الجماعة لم يعطى رئيس الجماعة حق ممارسة الديمقراطية وحق تقرير المصير ليتولى قيادة الموقف خاصة وأنه هو الذى ذهب إليه ودعاه إلى الاجتماع.

٤-قام أحد الأعضاء الذين كانوا ينظرون من الشباك بإبداء الأسف على هذا السلوك ولكن أخصائى الجماعة لم يعلق على ذلك بالتجاوب المطلوب بل أكتفى بأن طلب من المجموعة (منهم) الجلوس وقد يشعر ذلك التصرف هذا العضو بالإحباط والخجل لما أبداه من أسف لم يقدره الأخصائى ولم يستجيب له بالإهتمام المطلوب.

٥-قام رئيس الجماعة بدوره القيادى بأن طلب من الأعضاء المتأخرين عن الإجتماع ، تفسير أسباب الغياب وذلك يوضح مدى فهم القائد لدوره فى الجماعة وإلمامه بمهام وظيفته فى الاجتماعات.

٦-رد مصطفى أنهم كانوا مع مدرب التنس لوضع نظام الدورى الذى سيبدأ يوم السبت القادم، ولا شك أن سلوك مصطفى هذا يدل على اهتمام منه بالنشاط الرياضى ولم يبين التسجيل إذا ما كان مصطفى هو المندوب الرياضى للجماعة ولكن اكتفى بأن بين أسباب اهتمام مصطفى بهذا النشاط بل وأثر ذلك على دراسته وانتظامه بالمؤسسة.

ولم يذكر التقرير حتى فى الجزء التحليلى ما إذا كان التنظيم الخاص بالجماعة يتضمن مندوب رياضى أو لا ولم يوضح ما نظام المؤسسة فى وضع نظام الدوريات الرياضية والإعلان عنها ودور الجماعات فى ذلك حيث أنه يجب أن يكون للجماعة دور أساسى عند وضع وتصميم البرامج

التى يمارسها الأعضاء أتباعاً لمبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير ضماناً للمشاركة فى تحمل المسئولية وحتى تتبع البرامج من أنفسهم إشباعاً لحاجاتهم ورغباتهم.

٧-تدخل الأخصائى فى الحديث بين رئيس الجماعة والعضو مصطفى مقتحماً المناقشة سالباً رئيس الجماعة فرصة استكمال استجوابه للأعضاء المتأخرين دون تقدير لمشاعره.

كما أنه يسأل العضو عن نظام الدورى المقترح وهو أخصائى الجماعة ومصدر معلوماتها عن سياسة المؤسسة ونظامها ويدل ذلك على نقص مهارة الأخصائى فى فهم واستخدام وظيفة المؤسسة حيث لو توافرت لديه هذه المهارة لحاول الاستعلام عن كل هذه الأمور من مصدرها وهو المدرب الرياضى بالمؤسسة ليكون هو مرشداً أو خبيراً يفهم منه الأعضاء ويعرفون ما يريدون مما يزيد من مكانته بالنسبة لهم ويؤثراً إيجابياً على علاقته المهنية بهم.

٨-شرح العضو مصطفى نظام الدورى المقترح بأنه مرحلتين إحداها فردية والأخرى زوجية أى يمثل كل جماعة ثلاثة أعضاء فى هذا الدورى ولكن كيف يتم اختيار هؤلاء الثلاثة لم يبين التقرير ذلك فى أى جزء من أجزائه وكذلك لم يوضح كيف يتم وضع هذا النظام وعلى أى أسس.

٩-تدخل العضو (سامح) فى الحديث دون استئذان وقد يكون أخصائى الجماعة أحد العوامل المشجعة له على ذلك حيث تدخل هو من قبل فى الحديث الدائر بين رئيس الجماعة وعضو الجماعة مصطفى دون أذن وذلك يبين مدى مراعاة الأخصائى لمشاعره ودوافعه التى قد تخرج به عن دائرة ضبطه لنفسه ونزعاته على حساب الآخرين بينما المفروض أن يكون هذا الأخصائى بسلوكه وأقواله قدوة ومثلاً أعلى يحتذى من الأعضاء ذلك بأن يستخدم الأخصائى نفسه. ويلاحظ أن تركيز العضو سامح على موضوع الجوائز وخشيته أن تأكل المؤسسة الجوائز مثل الشهر الماضى.

ويلاحظ هنا أن المؤسسة يبدو وقد أخلت بوعدها بالنسبة لجوائـــز الشـــهر الماضى فى الكرة الطائرة مما أدى إلى استخدام العضو سامح لهذا الأسلوب الساخر الناقد واستعماله لفظ "تأكل" وهذا يفسر مســئولية المؤسســة نحــو أعضاء جماعاتها وعدم التسرع بإلقاء الوعود دون قدرة على التنفيذ وقـــد يقول البعض ربما كان لعذر طارئ، نقول وحتى لو كان الأمر كذلك فـــإن المؤسسة يجب أن توضح هذا العذر وتشرحه للأعضـــاء فـــى الجماعـــات ليفهموا ما يدور بالمؤسسة وظروفها وإمكاناتها، وهذا أدعـــى لمشـــاركتها وتحملها المسئولية ويمكن أن يتم ذلك من خلال محور التقاء إدارة المؤسسة بممثلى الجماعات أى من خلال مجلس ممثلى الجماعات .

١٠- أكد العضو مصطفى أنه رأى الجوائز نفسه وهى عبارة عن ميداليـــات ذهبية وفضية، ويلاحظ هنا أن الحوار يدور بين عضوين فـــى كـــل مـــرة والأخصائى إما يتدخل للاستفسار والمقاطعة وإما أن يصمت ويتلاشى دوره الحقيقى فى توجيه التفاعل الجماعى ومساعدة قائد الجماعة على ممارســـة دوره القيادى بأسلوب ديمقراطى منظم دون هذا الإهمـــال لبـــاقى أعضـــاء الجماعة والذى لم يبين التقرير ماذا كانت استجاباتهم فى هذه الفترة أثنـــاء هذا الحوار.

١١- اعترض العضو محمود قائلاً: أننا لا نحـــب الميداليـــات وأيـــده بـــاقى الأعضاء وبالرغم من عدم دقة ووضوح التسجيل فى هذا الجزء من التقرير إلا أننا نقول أن الأخصائى لم يقم بدوره المهنى المطلوب آنذاك بل اكتفـــى بأن قال أننا يجب أن نجلس لنبدأ الاجتماع وهنا يكون السؤال وما دار قبـــل ذلك ما هو ؟ . أليس ذلك ضمن الإجتماع أم أن الاجتماع هو ذلك الوقـــت المحدد لمناقشة جدول أعمال معينة، الحقيقة أن اجتماع الجماعة فى خدمـــة الجماعة يبدأ مع بداية فترة عمل الأخصائى مع الجماعة أو قبلها بقليل وذلك كما سبق أن بينا من قبل أفضل، ومرة أخرى تجاهل رئيس الجماعة وكـــان من الأولى أن يطلب ذلك من رئيس الجماعة وبأسلوب غير أسلوب إصـــدار

التعليمات والأوامر لأن خدمة الجماعة تقوم على أساس ديمقراطى واضح المعالم، من خلال علاقة مهنية ودية غير رسمية.

١٢- ذلك ما دعى الأخصائى إلى الاستطراد فى الحديث موجهاً قوله لرئيس الجماعة طالباً نه أن يبدأ الاجتماع، وحيث أن رئيس الجماعة قائداً ملماً بواجبات الرئاسة فإنه قد قام بطلب تلاوة محضر الاجتماع السابق من سعد سكرتير الجماعة.

١٣- بعد أن سأل رئيس الجماعة الأعضاء إذا ما كان هناك اعتراضات ولم يجب أحد قام الأخصائى وطلب منه الاستمرار دون أن يعطى قائد الجماعة فرصة فى ممارسة قيادته للإجتماع، كما أن تسرعه هذا يعتبر تدخلاً غير مرغوب فيه حيث يجب أن يترك فرصة التفاعل بين الأعضاء حيث أن أحد مبادئ العمل مع الجماعات الأساسية هو التفاعل الجماعى الموجه إذ ربما يكون صمت الأعضاء فى الجماعة أحياناً أسلوباً للتعبير عن مشاعر معينة كما أن التدخل المستمر من أخصائى الجماعة قد يحد من هذا التفاعل ومن ثم يؤثر على العلاقات داخل الجماعة بينما من المهارات الأساسية التى يجب أن تتوافر لدى أخصائى الجماعة، المهارة فى استخدام العلاقات الجماعية والتى تتطلب فهما ووعياً من أخصائى الجماعة بأساليب إستجابة أعضاء الجماعة للمؤثرات المتباينة.

١٤- عند مناقشة موضوع رحلة القناطر أشتد التفاعل الجماعى بين أعضاء الجماعة محمود، سامى، مصطفى، سعد وأخرين ولذلك أثره فى العلاقات بين الأعضاء وفى الخبرات الجماعية التى تساعد على نمو الأعضاء والجماعة ككل. ولكن الأخصائى أسرع بالتدخل مبدياً رأيه دون منح الجماعة حق تقرير المصير من خلال التفاعل الجماعى وكان من الأفضل أن يترك للجماعة فرصة المناقشة الحرة مع قيادة رئيس الجماعة حتى يصلوا بأنفسهم إلى ما قاله من حقائق حول أهمية الطعام الموحد وتقدير لمشاعر الأعضاء لابد أن يعطى أصحاب الرأى المعارض فرصة التعبير

عن رأيهم والدفاع عنه أو الاقتناع بالرأى الأخر، ولكن الأخصائى أطلـــق لنفسه العنان فى إبداء الرأى ولم يبالى بمن حوله لدرجة أنه ذكر أن العضو محمود يبدو عليه عدم الاقتناع وفى نفس الوقت لم يشر إلـــى أى خطـــوات إيجابية مهنية قام بها حيال ذلك وإنما قال أن المناقشة قد استمرت وفى هـــذا عدم تقدير لمشاعر العضو محمود وأيضاً تغاضى عن حقيقة فلسفية يؤمـــن بها أخصائيو الجماعات وهى أهمية كرامة العضو وقيمتـــه، ولا شـــك أن إهمال العضو فيه إنكار لكرامته وأهميته. كما أن الأمر هنا ينسحب علـــى باقى الأعضاء الذين أيدوا محمود مثل سعد ومصطفى وسامى.

١٥- اقترح رئيس الجماعة أن تكون قيمة اشتراك المرافقين للأعضاء ســبعة جنيهات فوافق البعض ولم يوافق البعض الآخر وفى مقدمتهم محمود الـــذى إعترض على صلاح وبصفة بأنه لا يفيد الجماعة فى شيئ وأنه لا يوافق أن تدفع المؤسسة لغير الأعضاء أى مبالغ.

ونلاحظ أن الأخصائى لم يتدخل فى ذلك خاصة وأن المـــهارة فـــى فـــهم واستخدام وظيفة المؤسسة تستدعى أن يكون الأخصائى قد ناقش ذلك مـــع الجماعة، أما إذ لم يكن قد مرت فرصة من قبل مناسبة لذلك فـــإن مـــهارة إستخدام الواقع فى الزمن الحاضر، وتمكن الأخصائى من أن يستثمر كل ما يمر بالجماعة من مواقف.

وحتى عندما اشتد الخلاف بين محمود وفريد لم يتدخل الأخصائى وإن كان من الضرورى إذا ما كان سيترتب على شدة التفاعل أضرار بأحد الأعضاء أو كيان الجماعة بناء على حبه للأعضاء والتزامه بوضع الحـــدود وذلـــك بقصد مساعدتهم على تحصيل خبرات جماعية إيجابية.

١٦- طلب الأخصائى من الأعضاء أن يمروا عليه بالعربات الخاصة بالرحلة من أمام منزله، ونلاحظ أنه مهما كان السبب فإن أخصائى الجماعة يجـــب أن يلازم الجماعة فترة اجتماعها وممارسة نشاطها سواء داخل المؤسسة أو

خارجها والرحلة أو المعسكر برنامج من برامج الجماعات يمارس خـــارج المؤسسة .

ولابد أن يكون أخصائى الجماعة مع الجماعـــة ليقـــوم بملاحظـــة التفـــاعلات وتوجيهها والعلاقات أى ليقوم بدوره المهنى مع الجماعة.

مواقف للتحليل

١-تريد الجماعة أن تصدر قراراً يتعارض مع سياسة المؤسسة، كيف تتصرف كأخصائى جماعة فى هذا الموقف؟

٢-لاحظ أخصائى الجماعة أن أحد أعضاء الجماعة التى يعمـــل معـــها دائـــم الاعتداء على زملائه بالجماعة؟

ما تفسيرك لسلوك هذا العضو وكيف تتصرف كأخصائى جماعة فى هـــذا الموقف؟ وما هى خطتك لمساعدته؟

٣-أظهر أعضاء الجماعة سلبيتهم لأخصائى الجماعة فلم يهتموا بما يقول .. ما تفسيرك لهذه الظاهرة؟ وكيف تتصرف كأخصائى جماعة فى هذا الموقف؟

٤-تشاجر عضوان من أعضاء الجماعة التى تعمل معها وأثناء تدخلك لفـــض المشاجرة ضربك أحدهما وجرى.

كيف تتصرف كأخصائى جماعة فى هذا الموقف ؟ علما بأن العمر الزمنـــى للأعضاء يتراوح ما بين ٩ - ١١ سنة .

٥-محمود هو أحد أعضاء أسرة عرابى فى المؤسسة يعمـــل علـــى ملازمـــة أخصائى الجماعة باستمرار فإذا كانت الجماعة فى رحلة يحاول أن يمشـــى ملازماً للأخصائى وممسكاً بيده أو يجلس بجواره دائمـــاً فـــى اجتماعـــات الجماعة.

ناقش كأخصائى جماعة هذه الظاهرة مبيناً رأيك ودورك فيها؟

٦-كان محمد رئيس أسرة أمون بالمؤسسة يرأس اجتماع الجماعة وفى أثنـــاء الاجتماع ظهر الارتباك عليه فى أثناء مناقشة سياســـة المؤسســـة بالنســـبة

للرحلات والتفت محمد إلى أخصائى الجماعة كأنما يطلب منه المساعدة فما كان من الأخصائى إلا أن قال له تكلم يا رئيس الجماعة هل أنت لا تعـرف إلا التهريج ناقش كأخصائى جماعة ذلك ..

٧-رأى أخصائى الجماعة فى إحدى الرحلات أحد أعضاء جماعتـه يشـرب " بيرة " فنهره وعاقبه بحرمانه من الاشـتراك فـى رحـلات المؤسسـة لمدة ٣ شهور.

وفى الاجتماع الأسبوعى للجماعة تظلم العضو من تصرف الأخصائى مـن حيث أنه عاقبه على شرب "البيرة" بينما كان الأخصائى نفسه يشربها مـع المشرفين على الرحلة فى الكازينو.

ناقش ذلك وبين كيف تتصرف كأخصائى جماعة فى هذا الموقف؟

٨-نشب نزاع بين عضوين من أعضاء الجماعة واشتد الخـلاف حـول هـذا النزاع مما أدى إلى انقسام الجماعة إلى حزبين يقومـان بعرقلـة الحيـاة الجماعية للجماعة ، وتعطيلها عن تحقيق أهدافها.

كيف تتصرف كأخصائى جماعة فى هذا الموقف؟

٩-فى أثناء اجتماع الجماعة الأسبوعى أثار أحد الأعضاء بعض الضوضـاء مما أضطر الأخصائى لطرده من الاجتماع وأثناء خروج العضو قال رئيس الجماعة (لا تخرج فأنا الوحيد الذى يملك حـق الطـرد للأعضـاء مـن الاجتماع) فعاد العضو إلى مكانه.

ما دورك كأخصائى لهذه الجماعة مع العلم بأنها جماعة من المراهقين فـى مؤسسة اختيارية؟

١٠- أبدت الجماعة رغبتها فى الذهاب إلى شاطئ البحـر وطلبـت موافقـة الأخصائى على ذلك فأرجأ الأخصائى البت فى ذلك لحين الرجـوع إلـى المؤسسة ومعرفة رأيها.

وضح رأيك المهنى فى تصرفات الأخصائى؟..

المراجـــــع

١-إبراهيم بيومى مرعى، نصيف فهمى منقريوس ، محمد الظريـــف ســعد ، **المنهج العلمى والتحليل المهنى فى العمل مع الجماعات**، القاهرة ، مطبعــة بل برنت، ١٩٨٩.

٢-إبراهيم بيومى مرعى، نصيف فهمى منقريوس، محمــد الظريــف ســعد، **تطبيقات فى العمل مع الجماعات**، القاهرة ، طبعة بل برنت، ١٩٩٠.

٣-إبراهيم بيومى مرعى، نصيف فهمى منقريوس، محمد الظريف سعد، **تحليل التقارير والمواقف فى العمل مع الجماعات**، القاهرة ، دار الهانى للطباعــة، ١٩٩١.

٤-أحمد فوزى الصادى وآخرون، **الإشراف والدراسات المهنية فى العمل مــع الجماعات**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩١.

٥-محمد شمس الدين أحمد وآخرون، **الإشراف والقيـــاس فـــى العمـــل مـــع الجماعات**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٠.

٦-محمد شمس الدين أحمد وآخرون، **الإشراف فى خدمـــة الجماعــة**، كليــة الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٢.

الباب الرابع
دراسات فى العمل مع الجماعات

الفصل الثامن : برامج خدمة الجماعة وإشباع الحاجات الإنسانية للشباب الجامعى .

الفصل التاسع : دور مقترح للأخصائى الاجتماعى فى تنمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب .

الفصل الثامن

برامج خدمة الجماعة وإشباع الحاجات الإنسانية للشباب الجامعى

العلاقة بين ممارسة برامج خدمة الجماعة وإشباع الحاجات الإنسانية للشباب الجامعى

مقدمة :

تدور فكرة هذه الدراسة حول العلاقة بين ممارسة برامج خدمة الجماعة وإشباع حاجات الشباب الجامعى، ولهذا سوف تنطلق هذه الدراسة من نظرية الحاجات Theory Needs ومضمون هذه النظرية أن الدوافع أو الحاجات هى السبب وراء كل سلوك، وأن أى إنسان له عدد من الحاجات التى تنافس بعضها البعض، فالحاجة هى التى تحدد السلوك، والحاجة القوية فى وقت معين تدفع صاحبها إلى سلوك معين بغرض إشباعها، وإذا تحقق ذلك تنخفض حدة هذه الحاجة، وتظهر أشد، وتعتمد هذه النظرية على مفهوم التصاعد الهرمى للحاجات. (١ : ١٠٧ – ١٣٠) .

وترى هذه النظرية أن هناك علاقة بين الحاجات والسلوك كما أنها تنظر للحاجات الإنسانية نظرة شاملة، مؤكدة أن الحاجات هى أسس مشاكل التكيف التى تواجه الإنسان، بمعنى أن شخصية الفرد لا تتحقق لها الصحة النفسية التى تهدف إلى توافق الإنسان مع البيئة إلا إذا أشبعت هذه الحاجات وشعر الإنسان بأن حاجاته قد أشبعت فعلاً .

كما تعتمد هذه الدراسة على أن هناك فلسفتان، أحدهما تتركز حول أوجه النشاط والأخرى حول الأشخاص، ومما لا شك فيه أن الفلسفة الثانية هى الأفضل، لأن الأشخاص أهم بكثير من أوجه النشاط، فالكثرة والقلة فى عدد أوجه النشاط ، وكذلك اتقان الأعضاء للنشاط اتقاناً فائقاً لا تعنينا كأخصائيين اجتماعيين بقدر ما تعنينا التفاعلات والعلاقات على اختلافها عند ممارسة النشاط نفسه والتى يمكن أن يستخدمها أخصائى الجماعة لنمو الجماعات وأعضائها وإشباع حاجاتهم الإنسانية وتحقيق الأهداف الديمقراطية (٢ : ١٠٥) ومن ثم يجب أن يكون الدافع للاشتراك فى البرنامج هو مقابلة حاجات الأعضاء وليس الكسب المادى .

ففكرة البرنامج إذن تشمل مجالات النشاط والعلاقات والخبرات وردود الأفعال والاستفادة بخبرات الأفراد والجماعات فالبرنامج وسيلة لتحقيق غرض أسمى من مجرد مزاولة الأنشطة وإتقانها .

وإذا كان قطاع الشباب له أهميته وتأثيره فى الحياة الاجتماعية المعاصرة وذلك بحكم الخصائص الطبيعية التى يتمتع بها والتى تتيح له القدرة على الحركة النشطة والنقد الصريح، يدفعه فى ذلك مثاليته وقلقه الطبيعى وشعوره بالحاجة إلى التغيير نحو ما هو أفضل، وإذا كان الشباب بحكم حجمه فى المجتمع يمثل ثقلاً عددياً واضحاً، وبحكم صغر سنه نسبياً يمثل امتداداً للمستقبل، ولذا فإن أحسن التفاعل معه توجيهاً وتعليماً كان ذلك أدعى للإستقرار فى المجتمع، أما إذا ترك وشأنه دونما توجيه وإعداد فستتنازعه التيارات المختلفة ويصبح نهباً للصراع واللامبالاة ويفقد المجتمع إحدى طاقاته الأساسية .

وإذا كان للشباب حاجاته الإنسانية، الأساسية والكمالية النابعة من تكوينه البيولوجى والعقلى والنفسى والاجتماعى والتى هى فى تزايد مستمر، وإذا كان الشباب دائب الجهد لإشباع تلك الحاجات المتزايدة، فإن الخدمة الاجتماعية تهتم بهذا القطاع وتتعامل معه بقصد مساعدته على حل مشكلاته وإشباع حاجاته وشغل وقت فراغه بطريقة إيجابية، فالخدمة الاجتماعية تتعامل مع الشباب عن وعى بحاجاته فى هذه المرحلة العمرية وعن معرفته بالخصائص النفسية والفسيولوجية لهذه المرحلة، وبالتالى فهى تعتمد على التخطيط العلمى كى تتعامل معه .

إن ما تتيحه الخدمة الاجتماعية من برامج خاصة، برامج خدمة الجماعة، يجعلها تشارك فى استثمار طاقات وقدرات الشباب وإشباع حاجاته الإنسانية، فأخصائى الجماعة الذى يعمل مع الشباب يجب عليه أن يلتزم بالعمل على مقابلة حاجات الشباب، وذلك بمساعدة جماعة الشباب على وضع وتنفيذ البرامج التى تشبع هذه الحاجات .

ويقدم المؤلف فى الصفحات التالية عرضاً لدراسة تجريبية أجراها بهدف تحديد العلاقة بين ممارسة برامج خدمة الجماعة وإشباع الحاجات الإنسانية للشباب الجامعى. وتتضمن هذه الدراسة مباحث ثلاثة هى :

المبحث الأول : الإطار النظرى للدراسة .

المبحث الثانى : الاستراتيجية المنهجية المستخدمة .

المبحث الثالث : نتائج الدراسة التجريبية .

وسوف نقتصر هنا على عرض المبحث الأول .

المبحث الأول

الإطار النظرى للدراسة

أولا : مفاهيم الدراسة :

تتناول هذه الدراسة عددا من المفاهيم وهى :

١) مفهوم البرنامج فى خدمة الجماعة :

يعتبر البرنامج فى خدمة الجماعة من الأدوات الهامة التى تعمـــل علـــى وجود تفاعلات بين أعضاء الجماعة، تلك التفاعلات التى يقوم أخصائى الجماعة بتوجيهها مستهدفا إحداث التغيرات المرغوب فيها للجماعة وأعضائها، وبـــدون البرنامج لا يمكن للجماعة أن تستمر وتتطور وتؤثـــر فـــى أعضائـــها وتشـــبع حاجاتهم وميولهم المختلفة (٣ : ١٧٣) .

ويعرف البرنامج بأنه أى شئ وكل شئ تؤديه الجماعة لتحقيق حاجاتـــها ورغباتها بمساعدة الأخصائى، ولقد كان التفكير فى الماضى متجها إلى اعتبـــار البرنامج أنه أوجه النشاط المختلفة ذات الطبيعة الظاهرة، أما الآن فيرى علـــى أنه المفهوم أو المدرك أو الفكرة المجردة التى تحتوى على أوجه النشاط المختلفة والعلاقات والتفاعلات والخبرات للفرد والجماعة، التى توضع وتنفـــذ بمعرفـــة الجماعة وبمساعدة الأخصائى لمقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم (٤ : ٢٠٣) .

والبرنامج لا يعنى أنواع النشاط فـــى الجماعـــة فحســـب وإنمـــا يمتـــد ليشمل كافة أنواع العلاقات والسلوك داخل الجماعة وخارجـــها، فالبرنـــامج إذن هو كل ما تفعله الجماعة من أجل تحقيق حاجاتها ورغباتها وأهدافها بمســـاعدة الأخصائى (٥ : ٦٢) .

وترى جيزلا كونوبكا Gisella Konopka أن البرنامج هـــو أى نشـــاط تقوم به الجماعة فى أثناء اجتماعاتها بحضور أخصائى الجماعة، وهذه الأنشطة يجب ألا تصمم وفقا لحاجات ورغبات أخصائى الجماعة، ولكنها تصمـــم وفقـــا لحاجات ورغبات أعضاء الجماعة، ويتضمن هذا تشـــخيص حاجـــات الفـــرد

والجماعة، ودراسة وتقدير ذلك بالنسبة للجماعة والمؤسسة وأهدافها والقيم المهنية وأخلاقيات العلاقات الإنسانية (٦ : ١٢٩) .

والبرنامج لا يعتبر هدفاً فى حد ذاته ولكنه وسيلة لتحقيق أهداف تربوية تتعلق بنمو الأفراد والجماعات والمجتمعات، وتمتد أيضاً إلى خلق علاقات إيجابية بينهم .

هذا، ويقصد بالبرنامج فى هذه الدراسة المفهوم أو المدرك أو الفكرة المجردة التى تحتوى على أوجه النشاط المختلفة والعلاقات والتفاعلات والخبرات للفرد والجماعة، والتى توضع وتنفذ بمعرفة الجماعة وبمساعدة الأخصائى لمقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم .

٣) مفهوم الشباب الجامعى :

يختلف مفهوم الشباب من مجتمع لآخر نظراً لإختلاف الثقافة السائدة فى كل منها، فنجد أن بعض المجتمعات تبذل جهداً كبيراً فى تحديد هذه المرحلة، وتضع الطقوس والمراسيم التى تمارس عند الإنتقال إليها، لذا تعددت التعاريف وتباينت عندما تعرضت لهذا المفهوم تبعاً للزاوية التى يتم النظر منها إلى الشباب، فهناك اتجاه يميل أنصاره إلى اعتبار الشباب فترة زمنية تبدأ من السادسة عشرة حتى الخامسة والعشرين، على اعتبار أن هذه الفترة هى التى يكتمل فيها النمو الجسمى والعقلى على نحو يجعل الفرد قادراً على أداء وظائفه المختلفة (٧ : ٥٠٠) .

هذا ويستخدم البعض مفهوم الشباب للفترة التى قد تبدأ من العاشرة حتى السادسة عشرة، وهذا كبداية، أما فترة النهاية فهى غير محددة وقد تمتد إلى الثلاثين (٨ : ٢٣٣) .

ويرى علماء الاجتماع أن مرحلة الشباب هى التى يبدأ الفرد فيها يحتل مكانة فى البناء الاجتماعى ويمارس أدوار اجتماعية معينة تمكنه من الإسهام فى بناء المجتمع، كما نجد أن علماء النفس يذهبون مذهباً مغايراً حيث يرون أن

الشباب عبارة عن حالة نفسية تصاحب مرحلة عمرية معينة يتميز فيـــها الفـــرد بالحيوية والقدرة على التعلم والمرونة فى العلاقـــات الإنسانية والقـــدرة علـــى تحمل المسئولية (٩ : ٤٠) .

ويرى المؤلف أن الشباب مرحلة عمرية لا شك فى هذا، كما أنها بوجـه عام تتميز بالحيوية وبصفات كثيرة كالقابلية للنمو الجسمى والعقلى والاجتماعى، كما تتميز بالقوة والنشاط .

هذا، ويقصد بالشباب الجامعى فى هذه الدراسة من كان طالباً بمرحلـــة التعليم الجامعى ويقع فى الفئة العمرية من ١٩ – ٢٣ سنة .

٣) مفهوم الحاجات الإنسانية :

الحاجة من الناحية اللغوية تعنى الافتقار إلى الشئ، ويتفق معجم العلـــوم الاجتماعية فى تعريفه للحاجة مع التعريف اللغوى حيث يعرف الحاجة بأنها لفظ يستخدم للإعراب عما يفتقر إليه الكائن الحى للحفاظ على حياته كالحاجة للطعـام والشراب، أو لحمايتها كالحاجة إلى الوقاية من الألم وتجنب الخطر، أو لتحقيـق اللذة بالمحافظة على الجنس كالحاجة الجنسية، على أن الحاجة ليســت مجـرد الافتقار إلى الشئ بل لابد من توفر الإحساس الملزم بضـــرورة تحقيـق هـذه الحاجة (٨ : ٢٣٣) .

ويعرف علماء النفس الحاجـة بأنـها حالـة مـن النقـص والافتقـار والاضطراب الجسمى أو النفسى، أن لم تلقى إشباعاً أثارت لدى الفرد نوعاً مـن التوتر والضيق لا يلبث أن يزول متى أشبعت الحاجة (١١ : ٨١) .

ويظهر تأثير الحاجة على الكائن من ناحيتين، فهى من ناحية تدفعه إلـى الاستمرار فى النشاط، ومن ناحية أخرى توجهه إلى النشاطات والموضوعـات التى تتصل بحاجته وتحقق له إشباعها .

هذا، وتكتسب الحاجات خواصها من خلال الإطار الثقافى والاجتمـاعى الذى يعيش فيه الفرد، كما يمتد نظام الحاجات لدى الأفراد على مستوى النمـو

لدى كل منهم، فحاجات الطفل الصغير مثلاً ينحصر غالبها فـي الحاجـة إلـى الشعور بالعطف والحنان والحاجة إلى المساعدة، وبعد فترة أخرى تبدأ حاجتـه إلى الموافقة على السلوك من الآخرين وخاصة فى نطاق الأسرة ثم تنمو هـذه الحاجات لكى تشمل موافقة الرفاق، ثم تبدأ بعد ذلك ظهور الحاجـات الأخـرى مثل الحاجة إلى الإنجاز والحاجة إلى النجاح .

وهذا يعنى أن نظام الحاجات فى مرحلة الطفولة يختلف عنه فى مرحلـة المراهقة، ويأخذ نظام الدافعية فى التعقيد فى المراحل التالية حينما يخرج الفـرد إلى المجتمع الخارجي ويواجه كثيراً من المثيرات فى مختلف المواقف السلوكية التى يتعرض لها، ولذلك يختلف النظام من فرد إلى آخر طبقاً لإختلاف الخبرات والمواقف التى يتعرض لها كلاً منـهم (١٢ : ٣) وتشـترك الحاجـات فـى خصائص مشتركة بإعتبارها متعددة متنوعة كما أنها دينامية .

وقد تناول كثير من علماء النفس تصنيف الحاجات بصور مختلفة، علـى الرغم من وجود مجموعة حاجات تعتبر عامة لدى جميع الأفراد، وقـد يكـون الاختلاف بينهم فى عدد الحاجات، أو فى نوعها، أو فى تصنيف هذه الحاجـات، وينشأ هذا الاختلاف نتيجة اهتمام كل منهم بجوانب معينة من جوانب السـلوك عن جوانب أخرى، مما يجعل وجهات النظر ترتبط دائماً بمجالات الإهتمام فـى الدراسة والبحث .

وقد وضع ماسلو Maslow تنظيمـاً هرميـاً للحاجـات ذات خمسـة مستويات تضمنت على الترتيب الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمن، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير، وحاجات تقدير الذات، وأوضح أن إشباع الحاجـات من المستوى الأدنى يتيح الفرصة إلى ظهور الحاجات من المستوى الذى يليـه، وهكذا تتفاوت الحاجات عند ماسلو من حيث أهميتها بالنسبة للفرد، ومن ثم فقـد اعتمد نظامه الـهرمى علـى أسـاس الأهميـة النسـبية لإشـباع الحاجـات (١٣ : ٢٠٠ – ٢٣٠) فى حين صنف موارى Murray الحاجات النفسية إلى

خمس عشر حاجة وهى الإنجاز، الخضوع، النظام، الاستعراض، الاستقلال الذاتى، التواد، التأمل الذاتى، المعاضدة، السيطرة، لوم الذات، التغيير، التحمل، الجنسية الغيرية، والعدوان(١٤ : ٢ – ٤) .

واستجابة للإنتقادات التى وجهت إلى نظرية ماسلو فقد بذلت العديد من المحاولات التى تستهدف إدخال بعض التعديلات على هذه النظرية لرأب ما قد اعتراها من صدع، ومن بين تلك المحاولات المقترحات التى قدمها كلانتون الدلفر Clanton Alderfer **والتى تضمنت إدخال التعديلات الآتية :**

١ – دمج المجموعات الخمس من الحاجات فى ثلاث مجموعات فقط وتشمل ما يأتى :

أ) حاجات المحافظة على البقاء، وتشمل مجموعة الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن .

ب) حاجات الانتماء، وتتعلق بحاجة الفرد إلى الانتماء للبيئة الاجتماعية التى يعيش فيها والحاجة إلى تكوين علاقات الود والصداقة بالآخرين.

جـ) حاجات النمو والتقدم، وتتعلق أساساً بالحاجة إلى تأكيد الذات .

٢ – على الرغم من أنه اتفق مع ماسلو فى أن انتقال الفرد إلى الاهتمام بحاجة أعلى مرهون بإشباع الحاجات الأدنى منها، إلا أنه أضاف أيضاً أن الفرد إذا فشل فى إشباع حاجاته العليا (حاجات النمو وحاجات الانتماء) فإن ذلك يجعله يرتد إلى الحاجات الدنيا ويكرس كل جهوده فيها، وهذا ما أسماه عملية النكوص – الإحباط .

٣ – ليس من الضرورى أن يحرك سلوك الإنسان فى وقت معين مجموعة واحدة من الحاجات وتكون لها الأولوية على باقى الحاجات الأخرى بل من الممكن أن تنشط أكثر من مجموعة من مجموعات

الحاجات وتكون فى نفس مستوى الأهمية فى تحريك السلوك فى وقت معين (١٥ : ١٤٢ – ١٧٥) .

هذا ويعرف المجلس الأعلى للشباب والرياضة حاجات الشباب بأنها ضرورات فردية مترتبة على الخصائص البيولوجية والنفسية وطبيعة العلاقات الشخصية المميزة لمراحل النمو المختلفة، وأن سد تلك الحاجات كفيل بتحقيق توافق اجتماعى أفضل للأفراد مع تحقيق الأهداف المجتمعية فى نفس الوقت (١٦ : ٨) .

وفيما يتعلق بتصنيف حاجات الشباب، فنجد أن البعض يصنفها إلى حاجات أساسية أولية كالحاجة إلى الماء والغذاء، وحاجات ثانوية كحاجات الانتماء وحاجات الذات (١١ : ٨٥) والبعض الآخر يقسمها إلى حاجات عضوية وحاجات نفسية (١٧ : ١٢٩) والبعض يقسمها إلى الحاجات الفسيولوجية، الحاجات الاجتماعية، وحاجات الذات (٨ : ١٧٦) .

نخلص من العرض السابق بأن الحاجة هى رغبة كامنة وطاقة كامنة، متنوعة وضرورية، تتباين بين الأفراد والمجتمعات وتؤثر فى سلوك الفرد وعلاقاته المختلفة مع البيئة والمحيطين به، ويتوقف ذلك على درجة إشباع الحاجات من خلال البرامج والمشروعات، ومن هنا يبرز أهمية الدور الذى يلعبه الأخصائى الاجتماعى فى التعرف على حاجات الأفراد ومساعدتهم على اختيار أنسب البرامج والمشروعات التى تقابل هذه الحاجات .

هذا وتعرف حاجات الشباب من وجهة نظر المؤلف كما يلى :

١ – الافتقار إلى شئ ضرورى، أو الشعور بالحرمان، مما يجعل الشباب يشعر بالنقص لهذا الشئ .

٢ – يلازم ذلك الإحساس بضرورة إشباع هذه الحاجة وسد النقص القائم .

٣ – ومن ثم يعمل الشباب ويكافح من أجل إشباع هذه الحاجة ويتحرك بأسلوب ما من أجل إشباعها .

٤ – وعلى ذلك تعتبر الحاجة هى المحرك الأول لأى نشاط للشباب والإستمرار فيه فالشعور بالحاجة يؤدى للتفكير ومن ثم العمل لإشباعها .

٥ – عدم إشباع الحاجة يثير لدى الشباب نوعاً من التوتر والضيق يستمر حتى تشبع الحاجة فعدم إشباع الحاجة يؤدى للاضطراب النفسى والجسمى والعقلى والاجتماعى .

٦ – هناك عوامل كثيرة تتدخل فى إشباع الحاجات منها أساليب الثواب والعقاب، والوسط الاجتماعى الذى يعيش فيه الشباب، وكذلك المبادئ والأهداف الفردية أو الاجتماعية ثم الجو الاجتماعى الذى ينشأ فيه الشاب .

٧ – إشباع الحاجة لدى الشباب كفيل بتحقيق توافق اجتماعى أفضل لهم مع تحقيق الأهداف المجتمعة فى نفس الوقت، وهو ضرورة لإستمرار الحياة والاستمتاع بها .

هذا، وقد تحددت أهم حاجات الشباب التى يسعى إلى إشباعها عن طريق انضمامه إلى الجماعات الموجودة بالمؤسسة الاجتماعية العمالية بشبرا الخيمة – المجال المكانى للدراسة فى :

١ – **الحاجة إلى الترويح** : وتتمثل فى رغبة الفرد فى استثمار وقت الفراغ فى ممارسة أوجه النشاط التى تشعره بالبهجة والسرور واللذة والاستمتاع والإسترخاء .

٢ – **الحاجة إلى التفاعل والاحتكاك بالآخرين** :وتتمثل فى رغبة الفرد فى اكتساب مهارات وخبرات جديدة من الآخرين، ومعرفة أكثر بالآخرين والاختلاط بهم، وتكوين صداقات جديدة، وتنمية العلاقات الاجتماعية والمشاركة فى المناقشات وتبادل الآراء .

٣ – **الحاجة إلى الانتماء** : وتتمثل فى رغبة الفرد فى أن يكون عضوا فعالا ومقبولا فى الجماعات التى ينتمى إليها ويشارك فى وضع خططها ويقاسمها

معلوماتها، ويساهم فى تحقيق أهدافها، ويتقبل أعضائها ويجد الأمن والحب والتقدير والمكانة الاجتماعية .

٤ – **الحاجة إلى التقدير** : وتتمثل فى حاجة الفرد إلى الإحساس بأن له قيمة أو أهمية بالنسبة للمجتمع الذى يعيش فيه، وكذا فى حاجته إلى تكوين سمعة طيبة وتبوء مكانة اجتماعية مرموقة، فالفرد فى حاجة إلى أن يكون رأياً طيباً عن نفسه وعن احترام الآخرين له .

٥ – **الحاجة إلى تأكيد الذات** : وتتمثل فى حاجة الفرد فى أن يظهر إمكانياته وقدراته وأن يعبر عن نفسه، وبمعنى آخر تتمثل فى حاجة الفرد أن يؤكد ذاته، وهذه الحاجة هى نواة لثلاث حاجات فرعية هى الحاجة إلى الشعور بالاستقلال والاعتماد على النفس، والحاجة إلى الإنجاز والحاجة إلى النمو والتقدم .

٦ – **الحاجة إلى الثقافة والمعرفة** : وتتمثل فى رغبة الفرد فى التزود بالمعرفة فى مجالات الحياة المختلفة لتحقيق قدر أكبر من الثقافة العامة لمواجهة متطلبات الحياة .

ثانياً : خدمة الجماعة وإشباع الحاجات الإنسانية للشباب

إن استمرار حياة الإنسان تقوم فى جوهرها على اعتماده على بيئته فى إشباع حاجاته المختلفة، ولا يستطيع أن ينمو نمواً سليماً دون إشباعها، وتعتبر الجماعات المختلفة التى يعيش فيها الإنسان بمثابة المصدر الأساسى لإشباع تلك الحاجات .

ولما كان الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعات هو المسئول مهنياً عن تحقيق أهداف طريقة خدمة الجماعة، وذلك بالعمل على تهيئة أنسب الظروف لنمو الجماعة وأعضائها – مستخدماً فى ذلك معلوماته ومهاراته وخبراته فى العمل مع الجماعات – فإنه يكون مسئولاً عن مساعدة الأعضاء على إشباع حاجاتهم من خلال الجماعات التى ينتمون إليها .

وقد أكد تريكر Trecker على ذلك فى قوله أن الحاجات الإنسانية للأفراد هى الأساس الذى من أجله تنظم البرامج والخدمات، لذلك كان على أخصـــائى الجماعة تقبل الحقيقة التى مؤداهـــا أن إشـــباع الحاجـــات الإنســـانية للأفـــراد والجماعات بمثابة واجبه الأول والأساسى، وعليه الالتزام بهذه الحقيقة فى عمله مع الجماعات المختلفة، وهذا يتطلب منه فهم العوامل والظروف المتعلقـــة بـــها ليتمكن من مساعدة الأفراد والجماعات على إشباعها .

وهذا أيضاً ما أوضحته جيزلا كونوبكا فى قولها " إن حرص أخصـــائى الجماعة على أن يكون للجماعات التى يعمل بها تأثيرها القوى على أعضائـــها يتطلب أن يكون لديه الحساسية والمهارة فى إدراك حاجات الأعضاء ومساعدتهم على إشباعها عن طريق البرامج، وذلك فى إطار النظم العامة للمؤسسة والقيـــم السائدة فى المجتمع وأخلاقيات العلاقات الإنسانية، بما يساعدهم على الارتبـــاط بجماعاتهم والاستفادة بما توفر الحياة الجماعية من خبرات وتجـــارب تكســـبهم القيم والاتجاهات وأنماط السلوك المختلفة التى تجعل منهم مواطنين قادرين على القيام بأدوارهم ومسئولياتهم فى المجتمع من أجل تحقيق الأهـــداف الاجتماعيـــة المبتغاة (٢ : ٢٠٧) .

هذا، ويرى أخصائيو العمل مع الجماعات أن البرنامج يحقق مجموعـــة من الأهداف تتفق مع أهداف خدمة الجماعة منها :

١ – إضافة معلومات جديدة وتعليم أفكار موضوعية هادفة .

٢ – تقديم خبرات فى مجال الابتكار والإبداع والتعبير عن النفس .

٣ – إشباع حاجات الأعضاء إلى التقدير والنجاح من أجـــل تحقيـــق الأهـــداف الفردية والجماعية .

٤ – تنمية الإحساس بالانتماء والشعور بالأمن .

٥ – تنمية المهارات الاجتماعية .

وأخصائى الجماعة يلعب دوراً هاماًفى مساعدة الجماعة على وضع وتصميم البرنامج الذى يقابل حاجات الأعضاء، وذلك بعد أن يكتشف هذه الحاجات، مستخدماً فى ذلك طرقاً متعددة كالدراسة وإجراء مقابلات مع أعضاء الجماعة، وكذا الملاحظة والإصغاء، ويجب على الأخصائى أن يستغل نفسه وموارد المؤسسة والبيئة كمثير يساعد الأعضاء على إضافة أوجه نشاط جديدة لبرامجهم تساعدهم على إشباع حاجاتهم المتغيرة، وعلى الأخصائى أيضاً مساعدة الجماعة على التزام الحدود ومواجهة الصعوبات التى تفرضها أدوات وخامات النشاط وعدم كفايتها ، وأن يضع نصب عينيه إعطاء الفرصة لأعضائها على تعليم الجماعة ضروب النشاط المختلفة التى يجيدونها ويتولون قيادتها ، ومن ثم يتدربون على الثقة بقدراتهم وفى أنفسهم، كما يتدربون على القيادة والتبعية ويؤهلون لشغل مراكز القيادة وتحمل مسئولياتها، وذلك بالإضافة إلى تقبل الجماعة لهم مما يكون له الأثر الكبير فى إشباع بعض حاجات هؤلاء الأعضاء، وعليه أيضاً الاهتمام بالأعضاء التى تنقصهم المهارة فى أى نوع من أنواع النشاط الذى تمارسه الجماعة حتى تتقبلهم الجماعة .

ويجب على أخصائى الجماعة مراعاة بعض الأسس عند مساعدة الجماعة على تصميم ووضع برامجها، والتى تضمن فعالية البرنامج فى إشباع حاجات الأعضاء ومنها :

- إعتبار البرنامج وسيلة لتحقيق أهداف معينة وليس غاية فى حد ذاته .
- مراعاة التكامل بين أهداف البرنامج وأهداف المجتمع والمؤسسة والجماعة وأعضائها .
- استغلال واستثمار ما يترتب على البرنامج من تفاعل .
- مراعاة اشتراك الأعضاء فى وضع وتنفيذ البرنامج الذى يشبع حاجاتهم .
- مراعاة الظروف الاجتماعية والاقتصادية للأعضاء وكذا مستوى خبراتهم.

- الاستفادة من الموارد والإمكانيات المختلفة التى يمكن أن تسهم فى فعالية محتويات البرنامج فى إشباع حاجات الأعضاء وتزيد من حصيلة الخبرات التى يوفرها .
- أن يتصف البرنامج بالمرونة والتقدمية والتنوع والابتكار حتى يمكن إشباع الحاجات الطارئة والمواقف المتغيرة .

إن دراسة حاجات الأعضاء لا تعنى شيئاً فى حد ذاتها إلا إذا استطاعت المؤسسة التى يوجد بها هؤلاء الأعضاء أن تعمل على توفير الظروف التى من شأنها أن تساعد على إشباع تلك الحاجات، **وهنا يجب التأكيد على ناحيتين :**

١ – أن المؤسسة لن تستطيع أن توفر الظروف التى من شأنها أن تشبع جميع حاجات الأعضاء أو أن تخلق مستوى عال من الإشباع لجميع الأعضاء، ومن ثم فإن أفضل ما تأمل فيه أن يتأكد لجميع الأعضاء أن هناك اعترافاً كاملاً باحتياجاتهم، وأن هناك جهوداً مخلصة يتم بذلها لإزالة كافة العقبات التى تقف فى سبيل إشباع حاجاتهم فى ضوء إمكانيات المؤسسة والمجتمع .

٢ – إن الإشباع لهدف الإشباع فى حد ذاته يمكن اعتباره مدعاة للتكاسل وعدم تحمل المسئولية، وهذا يعنى ضرورة الربط بين إشباع حاجات الأعضاء وأهداف الجماعة وأهداف المؤسسة، لأنه من خلال ذلك فقط يمكن خلق نوع من التوافق بين تلك الأهداف ويمكن تحقيق هذا الارتباط من خلال اتباع الخطوات التالية :

الخطوة الأولى : تحديد حاجات ودوافع الأفراد التى يسعون لإشباعها عن طريق انضمامهم إلى جماعات المؤسسة من حيث طبيعتها وقوتها فى التأثير على السلوك .

الخطوة الثانية : تحديد وسائل إشباع تلك الحاجات، وذلك من خلال تحديد محتويات البرامج المناسبة لهذا الإشباع .

الخطوة الثالثة : وضع أهداف محددة للجماعات بالمؤسسة وتشارك الجماعات في وضعها وبراعى فيها الواقعية والقابلية للقياس بمعايير متفق عليها .

الخطوة الرابعة : وفى ضوء ما يحققه أعضاء الجماعة من نتائج يمكن الربط بين إشباع حاجاتهم وتحقيق أهداف الجماعة والمؤسسة، أو بمعنى آخر يتحقق التوافق بين إشباع حاجات الأعضاء وأهداف الجماعة وأهداف المؤسسة .

هذا ويمكن أن نحدد أهمية إشباع حاجات الشباب من خلال برامج خدمة الجماعة فى :

- إن إشباع حاجات الشباب يساهم فى بث روح المشاركة لديهم، كما أن إشباع الحاجات والمشاركة معاً ضرورة ووسيلة لإحداث التنمية، فليس هناك تنمية بدون مشاركة وليس هناك مشاركة بدون إشباع الحاجات .
- إن إشباع حاجات الشباب وسيلة تساعد على التنشئة الاجتماعية السليمة لهم .
- إن إشباع الحاجات يؤدى إلى إزالة التوتر والضيق وعدم الاتزان المصاحب لعدم إشباع الحاجة، كما أنه يزيل العوائق من أمام الشباب ويمهد له الطريق للقيام بدوره فى التنمية .
- إن إشباع حاجات الشباب يساعد على حل كثير من المشكلات .
- إن إشباع حاجات الشباب غاية ووسيلة معاً، لأن إشباع هذه الحاجات هدف للتنمية ومن خلال إشباع هذه الحاجات يشارك الشباب فى تحديد حاجته وترتيب أولوياتها فى حدود الموارد والإمكانيات المتاحة، وهذا يحتاج إلى جمع البيانات عن طريق الدراسات والمشاركة فى التخطيط والتنفيذ والمتابعة للبرامج اللازمة لإشباع تلك الحاجات، ومن خلال ذلك

يكتسب الشباب المزيد من الخبرات والمهارات التى تساعد فـــي نمـــوه ونضجه .

- إن إشباع حاجات الشباب تساعده على الحياة وتمكنه من التكيـــف مـــع البيئة الطبيعية والاجتماعية، وتحقق له الاســـتمرار والـــدوام والحيـــاة الناجحة (١٩ : ٤٤) .

حيث يستدل على الصحة النفسية من توافق الإنسان مع نفسه ومجتمعـــه، فيتمتع الشخص حسن التوافق بصحة نفسية لا يتمتع بها الشخص سيئ التوافـق، ويرتبط توافق الإنسان بقدرته على إشباع حاجاته وبأساليبه فى تحقيق أهدافـــه، ومن هنا يتضح أهمية الدور الذى يلعبه أخصائى الجماعة فى مساعدة الجماعـــة على وضع البرنامج الذى يشبع حاجات أعضائها ويساعدهم على تحقيق ذاتهم .

ومن ثم فإن الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع جماعات الشباب يجـــب أن يفكر فى البرامج التى تحقق أهداف الجماعة وتشبع حاجات أعضائها، وعليه أن يفهم النقاط التالية : (٢٠ : ١٨٢ – ١٩٥) .

١ – طبيعة الأهداف التى تسعى الجماعة إلى تحقيقها .

٢ – خصائص وحاجات أعضاء الجماعة .

٣ – عناصر وخصائص الأنشطة المختلفة .

٤ – الموارد والإمكانات المتاحة والتى تتمثل فى :

- الأخصائى الاجتماعى نفسه ومدى توافر المهارات والخـــبرات لديـــه حول محتويات البرامج المختلفة .
- الجماعة ذاتها .
- المؤسسة .
- المجتمع المحلى .

المراجـــع :

1 – Thomas Z. Kacowski : **A System Theory of Human Needs and Socioteachnics**, London, Malabey press, 1976.

٢ – محمد شمس الدين أحمد وآخرون : **دراسات فى خدمة الجماعة**، القـــاهرة، مطبعة بل برنت، ١٩٨٨ .

٣ – عبد المنعم هاشم، عدلى ســـليمان : **الجماعـــات والتنشـــئة الاجتماعيـــة**، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٧٠ .

٤ – محمد شمس الدين أحمد : **العمل مـــع الجماعـــات فـــى محيـــط الخدمـــة الاجتماعية**، القاهرة، مطبعة يوم المستشفيات، ١٩٨٦ .

5 – Brown, Allen : **Group work**, London, Spottiswood Ballantyne press, 1977.

6 – Konopka, Gisella : **Social Group Work : A Helping Process**, Second Edition,N.J., Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1972.

٧ – محمد أحمد عبد الهادى : **اتجاهـــات شـــباب الجامعـــة نحـــو المشـــاركة السياسية**، بحث منشور بمجلـــد المؤتمـــر العلمـــى الأول لكليـــة الخدمـــة الاجتماعية، جامعة حلوان، ديسمبر، ١٩٨٧ .

٨ – إبراهيم مدكور : **معجم العلوم الاجتماعية**، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٧٥ .

٩ – عبد الخالق علام وآخرون : **رعاية الشباب مهنة وفن**، القـــاهرة، مكتبـــة القاهرة الحديثة، ١٩٦٣ .

١٠– **المنجد فى اللغة والأدب**، بيروت، المطبعة الكاثوليكية، ١٩٦٥.

١١– أحمد عزت راجح : **أصول علم النفس**، القاهرة، دار المعارف، ١٩٧٩.

١٢– أنور محمد الشرقاوى : **استبيان الحاجـــات النفســـية للشـــباب**، كراســـة التعليمات، الطبعة الثالثة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٩ .

13- Maslow, A.A. : **A Motivation and personality**, New York, Harper, Row, 1955

١٤- جابر عبد الحميد : **كراسة تعليمات مقاييس التفضيل الشخصى**، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٧٣ .

15- Alderfer, Claton : **A New Theory of Human Needs Organizational Behavior and Performance**, No. 4, 1969.

١٦- المجلس القومى للشباب والرياضة : **بحث دور مراكز الشباب من سن ١٠ – ١٥ عام**، الإدارة العامة للبحوث والإحصاء بجهاز الشباب، ١٩٧٧ .

١٧- نجيبة الخضرى : **علم النفس والأخصائى الاجتماعى**، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٧٢ .

١٨- إبراهيم العزب : **السلوك الإنسانى**، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٣ .

١٩- محمد مصطفى زيدان : **النمو النفسى للطفل والمراهق ونظريات الشخصية**، الطبعة الثانية، جدة، دار الشروق، ١٩٨٦ .

20- Mc Caughan, Nano, **Group Work, Learning and Practice**, London, George Allen & Unwin, 1978.

الفصل التاسع

دور مقترح للأخصائي الاجتماعي في تنمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب

دور مقترح للأخصائى الاجتماعى فى تنمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب

مقدمة الدراسة :

إن المتأمل لبرامج التنمية فى الحقبة الأخيرة يجد أنـــها تنصــب بشــكل أساسى على مشاركة المواطنين حيث يعتمد عليها فى تنفيذ البرامج وإنجاحـــها فإن كانت الحكومات تهتم وتضطلع بخدمات البنية الأساسية فإن برامج زيـــادة الدخل والمشروعات الإنتاجية الصغيرة أصبحت الأن محط اهتمـــام العــالمين والممارسين فى ميدان التنمية الريفية على وجه خاص حيث أصبحت المشــاركة مرتبطة بالعائد المادى الذى يعــود علــى المشــارك فــى مختلــف الــبرامج والمشروعات، ومن هنا أتجه التركيز فى مصر فـــى الآونـــة الأخــيرة علـــى المشروعات الإنتاجية الصغيرة التى تقوم على استثمار موارد البيئـــة المحليـــة المتاحة بشكل اقتصادى بما يساهم فى تعظيم العائد من هـــذه المــوارد وعــدم إهدارها بدون فائدة ، خاصة وأن هذه المشروعات تتناسب وإمكانيات المجتمـــع المحلى وظروفه الاقتصادية (١ : المقدمة) ، كما أن هذه المشــروعات تفتـــح مجالات للتصدير وتتيح الفرص لتشغيل الأيدى العاملة وبصفة خاصة الشباب .

فالشباب يمثل قطاعاً كبيراً فى المجتمع يمكن الاعتماد عليه بحكم حجمـــه وقدراته فى المساهمة فى تحقيق التنمية ، لأن فئة الشباب بما يتوافر لـــها مـــن صفات وخصائص بيولوجية ونفسية وطاقات متجددة تتجه دائماً إلى التعبير عـن نفسها وإثبات ذاتها فى المجالات الإنتاجية . ومما لاشك فيه أن مستقبل التنميـــة الذى نأمله يتوقف على الدور الذى يقوم به الشباب ويرتبط بمدى وعيه وإدراكـه لموقعه من حركة صنع التقدم .

لذلك كانت سلامة إعداده لتحمل المسئولية هى المقياس الحســـاس للتقــدم فكلما زادت كفاءته ورغايته انعكس ذلك على التطور البناء للمجتمع ومن ثم فإن مؤسسات رعاية الشباب مسئولة عن المساهمة فى مســـاعدة الشـــباب ليقيمـــوا علاقات بالمجتمع وإن تتسم هذه العلاقات بالمسئولية نحو تنمية المجتمع الــــذى

يعيشون فيه، وذلك من خلال تقديم البرامج والمشروعات التى تستثيرهم ليشاركوا بإيجابية فى شئون مجتمعهم وحل مشكلاته .

ولما كانت الخدمة الاجتماعية بطبيعتها مهنة ديناميكية متغيرة، تواكب التغيرات الإجتماعية والإقتصادية وتتصدى للمشكلات التى تصاحب هذه التغيرات أو ما يترتب عليها وتستجيب للاحتياجات المتغيرة للأفراد والجماعات والمجتمعات لهذا نرى أن تلك المهنة بما يتوفر فيها من طرق مهنية وقاعدة علمية تستطيع أن تتعامل مع الشباب، وإن تساهم مع غيرها من المهن فى تنمية البرامج والمشروعات التى تمكن الشباب من المشاركة الفعلية فى تنمية مجتمعهم ومن بينها المشروعات الإنتاجية الصغيرة ، إذ يعتبر تنمية هذه المشروعات منطلقاً لتنمية المجتمع ورسوخ لقواعد التنمية الذاتية التى تعتمد فى المقام الأول على مهارات وخبرات الفنيين والتكنولوجيين ومدى تجاوبهم مع احتياجات المجتمع ومدى تعايشهم مع المشكلات الاقتصادية والاجتماعية التى تواجه خطط التنمية (٢ : المقدمة)

إن النظرة الشاملة فى ممارسة الخدمة الاجتماعية تبرز الأهمية البالغة لأسلوب الفريق كصيغة فى العمل والتطبيق تساهم إلى حد كبير فى تغطية مختلف الجوانب المتعلقة بمشكلة ما ، والتنسيق بين مختلف التخصصات المتداخلة فى المشكلة بالشكل الذى يضمن فعالية أكبر فى التصدى للمشكلات.

وهنا تبرز الحاجة إلى صيغة أخرى فى إعداد الأخصائى الاجتماعى تمده بالمعارف والمهارات اللازمة للممارسة كعضو فى فريق مع تفهم واضح لدوره المهنى والعلاقات المتبادلة بين الأدوار المتفاعلة فى موقف معين (٣ : ٣٢٠).

هذا ويعتمد المشروع الإنتاجى الصغير بمراكز الشباب على فريق عمل يتكون من مجموعة من الأفراد ذوى التخصصات المختلفة يعملون للوصول إلى تحقيق الأهداف بأقصى درجة ممكنة من النجاح (٤ : ٥) ومن ثم فإن دور الأخصائى الاجتماعى مع هذا الفريق – باعتباره أحد أفراد الفريق أو أحد

موظفى مركز الشباب – أمر حيوى وضرورى من أجل زيادة فعالية أداء هـذا الفريق فى تنمية المشروع الإنتاجي .

ويقدم المؤلف فى الصفحات التالية عرضاً لدراسة ميدانية أجراها بـهدف وضع دور مقترح للأخصائى الاجتماعى فى تنميـة المشـروعات الإنتاجيـة الصغيرة بمراكز الشباب من خلال عمله مع فريق العمـل بالمشـروع أو مـع الشباب داخل مركز الشباب أو خارجه . **وتتضمن هذه الدراسة :-**

أولاً : الإطار النظرى للدراسة

ثانياً : الاستراتيجية المنهجية المستخدمة

ثالثاً : نتائج الدراسة الميدانية

رابعاً : إطار تصورى لدور الأخصائى الاجتماعى فى تنمية المشـروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب .

وسوف نقتصر هنا على عرض الإطار النظرى للدراسـة، وكـذا الإطار التصورى لدور الأخصائى فى تنمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب.

أولاً : الإطار النظرى للدراسة

١- أهمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة :

يعرف المشروع بصفة عامة بأنه وحدة إنتاجية أو تنظيـم يؤلـف بيـن عناصر الإنتاج من أجل إنتاج سلعة أو خدمة ويتمتع بالاسـتقلال فـى اتخـاذ القرارات المتعلقة بالنشاط القائم من أجله ، ويظهر هذا الاستقلال فـى تحمـل المشروع للربح أو الخسارة وقد يظهر فى تمتع المشروع بالشخصية المعنويـة (٢ : المقدمة) ولا يجوز إنشاء المشروع بمعزل عن البيئة فـهو يتـأثر بـها ويؤثر فيها ويستهدف إنشائه إشباع حاجات المجتمع بصورة أفضل .

ولم يعد نجاح المشروع أو فشله من الأمور التى تهم أصحاب المشـروع وحدهم بل أصبح على كل مشروع مسئوليات متعددة تجـاه المجتمـع ، حتـى يصبح لكل مشروع دور محدد فى خطة التنمية . وعليه مسئولية تجاه الأهـداف التى يسعى للمجتمع إلى تحقيقها (٥ : ٢٦٥) .

ويشمل المشروع العناصر التالية : (٧ : ٦)

١- تدفقات خارجية وتسمى مدخلات أو موارد أو تكاليف أو استثمارات .

٢- مخرجات أو منافع أو إنتاج أو عائد تعكس هدف المشروع .

٣- حيز مكانى .

٤- فترة زمنية تمثل عمر أو حياة المشروع .

٥- إدارة المشروع والأفراد أصحاب المشروع أو المشاركين فيه .

ويجب توافر ثلاث دعامات أساسية لإقامة المشروع (٧:٧) وهى توفير التمويل المناسب بشروط ميسرة والمكان المناسب لإقامته ووفرة المعونة الفنية اللازمة .

وقد ظهرت فى الأونة الأخيرة الأهمية القصوى للمشروعات الإنتاجية الصغيرة حيث تتيح تلك المشروعات الفرصة المناسبة للشباب لاستخدام قدراته وإمكانياته سواء المرتبطة بتخصصه الدراسى أو غير المرتبطة للقيام بعمل منتج يحقق فوائد مادية واجتماعية للشباب والمجتمع، هذا وترجع أهمية هذه المشروعات الإنتاجية الصغيرة إلى الأسباب الأتية : (٩ : ٣ - ٨) .

١- المساهمة فى وضع حل عملى لمشكلة البطالة فى مصر باعتبارها من المعوقات التى تواجه الشباب .

٢- يمكن أن تحقق المشروعات الصغيرة الجاذبية السكانية الواضحة للقرى المصرية والمجتمعات الجديدة بعد أن ظلت بعضها عامل طرد إلى المدن الكبيرة .

٣- تحافظ المشروعات الصغيرة على رأس المال ، حيث تقام بتكلفة رأسمالية منخفضة معتمدة على مواردها الخاصة بعكس المشروعات الكبيرة التى يعتبر الاستثمار الكبير فيها أمراً أساسياً .

٤- تحافظ المشروعات الصغيرة على الموارد الإدارية حيث أنها لا تحتاج إلى مديرين مؤهلين بعكس المشروعات الكبيرة .

٥- المشروعات الصغيرة أقل ارتباطاً بالمراكز الحضرية من المشروعات الكبيرة فلا يحتاج المشروع الصغير إلى أن يقام قريباً من الموانى أو

الأسواق الحضرية الضخمة ليتمكن من تسويق منتجاته أو للحصول علـــى المواد الخام .

٦- يتجه المشروع الصغير إلى استخدام الموارد المتاحة محلياً وإنتـــاج السـلع والخدمات التى تلائم القدرة الشرائية للعـــائلات ذات الدخـــول المنخفضـــة والمتوسطة كما أن المشروع الصغير فى مصر يوجه رأس المال المستثمر إلى قنوات إنتاجية .

٧- لا تحتاج المشروعات الصغيرة إلى تكنولوجيا متقدمة ومعقـــدة لا تتوافــر بدورها فى البيئة المحلية فى الدول النامية ، كما أنها لا تحتاج إلى نظـــــام متقدم من نظم الإنتاج بل يمكن أن تعتمد على نظام الإنتاج العائلى .

هذا، وتحقق المشروعات الإنتاجية الصغـــيرة مجموعـــة مـــن الفوائـــد الاجتماعية الأخرى ، حيث تساعد على الحد من الهجرة الخارجيـــة ، وتعيـــن المجتمع على الاستفادة من عناصره البشرية القادرة على العمل والإنتاج ، ورفع مستوى معيشة السكان واستغلالهم الأمثل لأوقات فراغهم بما يعود عليهم وعلـى مجتمعهم بالنفع ، كما أن هذه المشروعات تساعد الفرد على التخلص من القيـــم البالية التى تعوق مسيرة التنمية فى المجتمع كما أنها تساهم فى إشباع احتياجات السكان . وتساهم هذه المشروعات أيضاً فى تحقيق العدالة الاجتماعية بتقريـــب الفجوة بين الطبقات الاجتماعية فى المجتمع مما ينعكس بدوره علـــى مشـــاركة الأفراد وانتمائهم للمجتمع . وتساعد هذه المشروعات فـــى اكتشـــاف القـــدرات والإمكانيات الملائمة للتنمية المحلية كما أنها تســـاهم فـــى اكتســـاب الشـــباب المهارات الاجتماعية المختلفة (١٠ : ٥٩ – ٦٠ ، ١١ : ٥٣ – ٥٨) .

ثانياً : مفاهيم الدراسة :

سوف نتناول فى هذه الدراسة تحديد المفاهيم التالية :-

١- مفهوم الدور :

توجد تعريفات متعددة لمفهوم الدور من بينها أن الدور نمط للسلوك يتوقع من فرد ما فى جماعة أو موقف معين وتحدد الأدوار ما يجب أن يؤديه الفـــرد من نشاط فى جماعته فى ضوء الثقافة .

كما يعرف الدور بأنه " السلوك المتوافق مع المعايير الثقافية التى تعــرف الحقوق والواجبات الملزمة بالمكانات التى يشغلها الفرد فى البناء الاجتماعى عند تفاعله مع الأفراد فى الجماعات المتنوعة (١٢ : ٢٣١) .

والدور المهنى يقصد به وصف السلوك الذى يجب أن يلتزم به الأخصائى الاجتماعى أثناء قيامه بعمله سواء مع الأفـــراد او الجماعـــات أو المجتمعـــات المحلية لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية .

وهذا يقصد الباحث بمفهوم الدور فى هذه الدراسة السلوك الذى يجـــب ان يلتزم به الأخصائى الاجتماعى بحكم إعداده المهنى عندما يعمل فى المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب .

وتتوقف فعالية الدور على وضوح ذلـــك الـــدور ومقـــدرة الأخصـــائى الاجتماعى على إدراكه وأداؤه بدقة ، ويتوقف تصور الأخصائى للـــدور علـــى مدى توفر معلومات لديه عن أهداف الأفراد الآخرين وأدائهم فكلما زادت هـــذه المعلومات كلما أمكنه أن يشارك بفاعلية فى نشاط الفريق .

٢- مفهوم المشروعات الإنتاجية الصغيرة :

إن وضع تعريف شامل للمشروعات الإنتاجية الصغيرة أمر بالغ الصعوبة فالمشروع الصغير فى مجتمع معين قد يكون مشروعاً كبيراً فى مجتمع أخـــر . وبين أيدينا عدد من التعريفات سنحاول أن نستعرض بعضـــها قبـــل أن نـــأخذ بتعريف محدد يتمشى مع هذه الدراسة . ومن هذه التعريفات ما يأتى من جـــانب

خبراء الاقتصاد بالأمم المتحدة او خبراء محليين نلمس فى تعريفاتـــهم طبيعـــة الدول التى ينتمون إليها .

وهناك من يعرف الصناعات الصغيرة بأنها تلك التى يعمل فيها ٢٠ عاملاً فأقل مع استخدام القوة المحركة ، أو تلك التى يعمل بها ٥٠ فرداً فأقل مع عـــدم استخدام القوة المحركة ففى كوريا تعرف الصناعـــات الصغـــيرة فـــى إطـــار المشروعات التى يعمل بها من ٥-٩ أفراد . وفى تايلاند نجد أن مكتب قـــروض الصناعات الصغيرة قد حدد المشروعات الصغيرة بأنها تلك التى يعمل فيها أقـــل من ١٠ أفراد مع استخدام أساليب فنية تقليدية واعتبر هذه المشروعات فى إطار الصناعات المنزلية (١٣ :٤١) .

أما فى باكستان فقد عرفت الصناعات بأنها المشروعات التـــى تســـتخدم القوى البشرية دون استخدام أى طاقة محركة ، أو تستخدم طاقة محركـــة ، أو تستخدم طاقة محركة دون أن تستخدم أكثر من عشرين فردا (١٣ : ٤٢) .

وفى إيران حدد مكتب الإحصاءات الصناعية للصناعات الصغيرة علـــى أساس عدد العمال وذلك بأقل من عشرة أفراد (١٣ : ٤٢) .

وفى اليابان تحددت المشروعات الصغيرة بعدد العـــاملين طبقـــا لنشـــاط المشروع فقد يكون خمسة أفراد فأقل وقد يكون ثلاثون فردا فأقل ولـــم يحـــدد القانون رأس المال (٨ : ٨) .

وفى إنجلترا عرفت لجنة بولتون المنشاة الصناعية الصغيرة بأنـــها تلـــك التى يعمل بها ٢٠٠ مشتغل فأقل . وفى أوروبا الغربية تم تعريـــف المنشـــآت الصغيرة بأنها تلك التى يعمل بها ٥٠ مشتغلا فأقل (١٤ : ٢٦ - ٢٩) .

وفى مصر تدخل فى مفهوم الصناعات الصغيرة كل منشاة توظـــف مـــن عشرة غلى خمسين عاملا ، على أن يؤخذ فى الاعتبار أسلوب الإنتاج المستخدم (١٣ - ٤١) .

كما تعرف مؤسسة التعاون الإنتاجى الصناعات الصغيرة بأنها تلك التـــى يعمل بها عدد قليل من العمال ويكون رأسمالها صغير وتشغل مكاناً صغيراً وبها قليل من العدد ونشاطها محدود ولا يزيد رأسمالها عن مائة ألف جنيه .

ويلاحظ ان هذا المفهوم يتفق وطبيعة المشكلات التى يعانى منها الاقتصاد المصرى بصفة عامة وخطورة مشكلة البطالة بصفة خاصة فهذا التعريف ملائم لظروف مجتمعنا حيث يتيح إقامة منشآت صغيرة تمكن أصحـــاب المدخـــرات الصغيرة من استثمار مدخراتهم فى مشروعات صغيرة ، كما أن هذا التعريـــف يتسع ليشمل الحاجة الملحة والعاجلة لقيام الدولة بتقديم قروض بشروط ميســـرة للشباب الراغب فى إقامة مثل هذه المشروعات الصغيرة بالنسبة للخريجين الذين لا يجدون فرصاً للعمل ، ولا يمتلكون من رؤوس الأموال ما يســـاعدهم علـــى إقامة مثل هذه المشروعات الصغيرة .

والمشروعات الإنتاجية الصغيرة فى هذه الدراسة هى تلك المشـــروعات المنفذة بمراكز شباب القرى والمحددة الحجم التى لا تحتاج فى تمويلها وإدارتـــها إلى أموال طائلة ومعدات رأسمالية ضخمة وتكنولوجيا متقدمة ، والتى يمكـــن ان يشترك فى كل منها الشباب وهى مشروعات حكومية ذات إنتاج سلعى زراعـــى أو حيوانى أو صناعى .

٣ - مفهوم التنمية :

لقد تعددت التعاريف الخاصة بمفهوم التنمية، ولكن لو بحثنا عن العوامـــل المشتركة لوجدنا أنها تتفق فى الإشارة إلى بعض الظواهـــر الخاصـــة بـــالتغير الثقافى والنمو والديناميكية الاجتماعية .

فالتنمية هى التحريك العلمى المخطط لمجموعة من العمليات الاجتماعيـــة والاقتصادية من خلال ايدولوجية معينة لتحقيق التغيير المســـتهدف مـــن أجـــل الانتقال من حالة غير مرغوب فيها ، إلى حالـــة مرغـــوب الوصـــول إليـــها (VI : ١٥) .

وهذا يعنى ان عملية التنمية تستهدف تغييراً أساسياً فى البناء الاجتماعى بما يتضمنه من تنظيمات مختلفة الأهداف وتعديلاً فى الأدوار - والمراكز ، وتحريك الإمكانات الاقتصادية بعد تحديدها وموازنتها إلى جانب العمل على تغيير الموجهات الفكرية والقيمية وبناء القوة تلك التى تعوق التجديدات والاهتمامات الجديدة ، هذا فضلاً عن إحداث تغييرات واعية فى الجوانب الفرعية الأخرى للواقع الاجتماعى ، كالاتجاهات والمواقف الاجتماعية ، والوعى الاجتماعى والاقتصادى والسياسى والمشاركة والتنشئة الاجتماعية . وهى بذلك ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الطموح المتمثل فى تطلع واقعى مستنداً إلى تنمية إيجابية واضحة .

ويرى المؤلف أن التنمية لا تخرج عن كونها تغيرات مقصودة ومتعددة تقودنا إلى الانتقال من وضع غير مرغوب إلى وضع آخر أفضل بمعدلات سريعة دون إخلال بالكفاءة الواجبة . ومن ثم فإن تنمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة لا تخرج عن كونها العملية الديناميكية التى من خلالها يمكن إحداث بعض التغييرات المقصودة فى تلك المشروعات بقصد زيادة فعاليتها .

٤- مفهوم مركز الشباب :

مركز الشباب هو مؤسسة عامة تتيح للشباب ممارسة نشاطه فى سهولة ويسر ارتفاعاً به إلى المواطنة الصالحة دون تحديد أو تخصيص لنوع معين من النشاط ولفئة معينة من المواطنين ، ولكنه مدرسة شعبية وطنية عامة تمارس فيها شتى اللعبات والفنون وبعض المشروعات الاقتصادية التى تحتاجها البيئة ويبرز فيها الأعضاء (١٦ : ١٣) .

ومن ثم فإن مراكز الشباب يمكنها ان تلعب دوراً أساسياً ومباشراً فى التنمية المحلية للمجتمع الصغير الذى توجد فيه ، وإن هذه الإمكانية لا تتطلب سوى إدخال بعض التعديلات على بناء أو وظيفة هذه المراكز وأن شرط تحقيق ذلك هو ألا تظل هذه المراكز جزيرة منعزلة على نفسها وسط

المحيط الاجتماعى الذى نوجد فيه ، بل تصبح أحد محاور خدمة البيئة والمجتمع (١٧ : ٤٧٣ – ٤٧٤) .

وفى إطار دعم المجلس الأعلى للشباب والرياضة للأنشطة الشبابية ومساهمة منه فى توفير فرص العمل للشباب ، قام المجلس منذ عام ١٩٨٨ بتنفيذ بعض المشروعات الإنتاجية الصغيرة فى بعض مراكز الشباب بحيث لا يؤثر ذلك على الأنشطة الشبابية والرياضية لهذه المراكز مرتكزاً فى ذلك على الأسس التالية :-

- رغبة الشباب الدائمة فى الحياة الجماعية وإقبالهم على هذه المراكز ومن ثم يمكن التعامل معهم والتأثير عليهم للمشاركة والعمل فى هذه المشروعات .
- اتجاه المجتمع نحو توجيه الشباب للعمل فى مجالات التنمية واستغلال كافة طاقاته الكامنة فى تقدم التنمية وتطورها .
- العلاقة المتبادلة بين مراكز الشباب والمجتمع المحلى والربط بينهما ، والمساهمة عن طريق أعضاء هذه المراكز فى حل مشكلات المجتمع .
- إذا كانت رعاية الشباب تستهدف إشباع الحاجات الإنسانية للشباب فإنها فى الوقت نفسه يجب أن تستهدف تحقيق احتياجات المجتمع عن طريق تنمية المعارف والاتجاهات والمهارات والقيم لدى الشباب مما يجعلهم قادرين على تحقيق الأهداف القومية .

ثالثاً : دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية المشروعات الإنتاجية بمراكز الشباب :

الخدمة الاجتماعية من المهن التى تساهم – شأنها فى ذلك شأن المهن الأخرى فى إحداث تغييرات مرغوبة فى الأفراد والجماعات والمجتمعات مما يساعد فى تحقيق أفضل تكيف للإنسان مع نفسه ومع بيئته الاجتماعية (١٨ : ٧) ... وهى فى ذلك تسعى إلى إحداث التوازن بين الأفراد وأنفسهم وبينهم وبين مجتمعهم ، كما تعمل على استثمار طاقات وقدرات

الوحدات الإنسانية التى تتعامل معها لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظائفها الاجتماعية (١٩ : ٤ – ٥)

إن أسلوب التنمية إذا ما أخذت به الخدمة الاجتماعية فلسفة وتطبيقا يجعل من هذه المهنة استثماراً لا حدود لعائده ، بعكس أسلوب العلاج الذى يجعل منها استهلاكا متزايدا لإمكانيات وطاقات مادية وبشرية لا تستطيع الدول النامية تحملها (٢٠ : ٥٥ – ٥٦) .

والمجتمعات النامية التى تواجه تحديات التخلف تتطلب من الخدمة الاجتماعية أن تساهم بطريقة جادة فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية اللازمة لبناء المجتمع بقاعدته المادية وبقيمه ومعنوياته ، ويضع ذلك أمام الخدمة الاجتماعية تحديا يجب مواجهته وعدم إهماله . ومن هنا يرى البعض أن الدور الأساسى للخدمة الاجتماعية فى جهود التنمية هو التعرف على الحاجات الحقيقية للمجتمع وإثارة الوعى الجماهيرى لمواجهة هذه الحاجات لما نملكه كأخصائيين اجتماعيين من قدرة على التعرف على هذه الحاجات وقدرة على التأثير فى الجماهير (٢١ : ٩٥) .

ومن ثم تهتم الخدمة الاجتماعية بتحرير طاقات وإمكانيات المواطنين من الأوضاع والظروف المعوقة ، وتنمية هذه الطاقات والإمكانيات لرفع كفايتها الإنتاجية ، وتشترك بفعالية فى زيادة الإنتاج فى جميع المجالات (٢٢ : ١٨٤) والخدمة الاجتماعية بذلك تعمل على زيادة تقبل الأفراد لفكرة المشروعات الإنتاجية الصغيرة ومشاركتهم فيها وزيادة مهاراتهم الفنية من خلال التدريب فضلا عن إزالة ما يعوق تقبل الأفراد من قيم قد تحد أو تسئ إلى استخدام المشروع الإنتاجى . وهى بذلك تهيئ الأفراد للمشاركة فى تلك المشروعات . كما تتعامل الخدمة الاجتماعية مع عقبات ومشكلات وأثار هذه المشروعات الإنتاجية .

والخدمة الاجتماعية يمكن أن تساهم فى تنمية المشروعات الإنتاجية من خلال مدخلين (٢٣ : ١٠) هما :-

١- **المدخل الإنسانى** : من خلال التعامل مع الأفراد المستفيدين من المشروع الإنتاجى وذلك بالمساهمة فى تدريبهم وزيادة مهاراتهم وخبراتهم الفنية وتقبلهم للمشروع، وإزالة أى عوائق قد تحد من تقبلهم للمشروع أو عملهم فيه .

٢- **مدخل التغيير المجتمعى** : وذلك بالمساهمة فى تهيئة المجتمع وجعله تربة صالحة للمشروعات الإنتاجية الصغيرة . فضلاً عن مساهمة الخدمة الاجتماعية فى الكشف عن احتياجات المجتمع .

وهنا يجب أن نشير إلى أهم الاعتبارات التى تؤكد أهمية ممارسة الخدمة الاجتماعية فى مجال المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب :-

أ- للخدمة الاجتماعية أدواتها التى تمكنها من التعرف على دوافع الشباب وأفكاره واحتياجاته ومن ثم يجب أن تشارك فى رسم السياسة العامة لرعاية الشباب واقتراح الخطط والبرامج والمشروعات وتنسيق الجهود وتدعيم العلاقات المحققة لرفع مستوى الأداء . فرعاية الشباب لا بد أن ترتبط هدفاً ومضموناً بالأهداف القومية للمجتمع وبالتالى فإن خططها يجب أن ترتبط بخطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية للدولة .

ب- **يجب أن يشارك الشباب فى اختيار الوسيلة المحققة للهدف ، وهنا يأتى دور الخدمة الاجتماعية فى مساعدة الشباب على اختيار هذه الوسائل عن طريق الحوار الحر والتفكير الجماعى حتى يمكن تنفيذها بفعالية عالية، يضاف إلى ذلك أن الخدمة الاجتماعية تؤمن بأن من حق الشباب وهم ينفذون البرامج والمشروعات التى اشتركوا فى تخطيطها أن يكون لهم الحق فى تقييمها وتعديلها متى لزم الأمر ذلك حتى يشيع بينهم الإحساس بأن ما اشتركوا فى وضعه وتنفيذه هو من إرادتهم الحرة وتعبيراً عن الإعتراف بوجودهم وبحقهم فى تقرير مصيرهم .**

جـ- **للخدمة الاجتماعية أساليبها التى تمكنها من التأثير على اتجاهات الشباب وكيفية استخدام قدراتهم وإمكانياتهم ، ومن هذه الأساليب إستخدام**

المشروعات الجماعية فى مجال العمل مع الشباب ويمكنها أن تعتمد فى ذلك على المدخل الاقتصادى ، **وتسعى الخدمة الاجتماعية من تدخلها فى مجال المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب إلى :-**

(١) تدعيم مقدرة مراكز الشباب على إقامة هذه المشروعات بحيث لا يؤثر ذلك على الأنشطة الشبابية والرياضية للمركز والتعامل مع المعوقات التى تواجهها هذه المراكز فى تنمية هذه المشروعات .

- التعامل المباشر مع الأشخاص المستفيدين من هذه المشروعات بقصد تقديم المساعدة من أجل استمرارهم بنجاح .
- مساعدة فريق العمل المسئول عن إدارة المشروع الإنتاجى لزيادة فعالية أداء هذه الفريق مما يؤثر إيجابياً على المشروع .
- تنمية اتجاهات الشباب نحو العمل فى هذه المشروعات كمنطلق لتنمية المجتمع المحلى .
- دراسة الإحتياجات والموارد والمشاركة فى اختيار المشروعات التى تتناسب مع قدرات وإمكانياتها المجتمع وتشبع هذه الاحتياجات والتوعية بكيفية المشاركة فى هذه المشروعات وتدعيمها وترشيدها وتوظيف استخدامها بما يخدم احتياجات المواطن ويحقق أهدافه وذلك من خلال إجراء دراسة قبلية مسحية للمجتمع المحلى للتعرف من خلالها على طبيعة المجتمع وقيمة وتحديد احتياجاته ومشكلاته وتنظيم حملات توعية للمواطنين بأهمية المشروعات الإنتاجية للمشاركة فيها وإجراء دراسة بعدية لتقويم مدى نجاح هذه المشروعات فى تحقيق أهدافها وإشباع احتياجات المجتمع .

ولاشك أن أداء الأخصائى الاجتماعى لدوره فى تنمية المشروعات الإنتاجية بمراكز الشباب يعتمد على مجموعة من المهارات التى يجب أن يزود بها ومن هذه المهارات تلك التى تتعلق بتجميع البيانات وتحليلها وتفسيرها،

وصنع القرارات ومهارات الإتصال بالإضافة على مهارات التدخل الأخرى (٢٤ : ١١٧) .

ويمكن للأخصائى الاجتماعى أن يستخدم مهاراته التأثيرية والقدرة على الإقناع ، ويمكن ان يكون وسيطا وخبيرا لشرح فكرة المشروع الإنتاجى إلى الشباب ، ويمكنه أيضا أن يؤدى دور المرشد والمخطط والمنمى الإدارى وبالتالى يسهم فى زيادة فعالية تلك المشروعات بتعاونه مع المهن الأخرى من منظور تكاملى .

هذا وتحتاج برامج المشروعات الصغيرة بمراكز الشباب إلى مهارات فى الإدارة والتمويل والمحاسبة والتكنولوجيا والتسويق والتنفيذ والمتابعة . ولما كان الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل بمركز الشباب سيساهم فى مثل هذه البرامج ، فهو الشخص الذى يستطيع أن يتابعها ، ولكنه يمكنه أن يعمل بكفاءة فى ذلك الميدان إذا اكتسب معرف ومهارات جديدة تؤهله للقيام فى هذا الميدان .

رابعاً : إطار تصورى مقترح لدور الأخصائى الاجتماعى فى تنمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب .

أولاً : الأسس التى يقوم عليها الإطار المقترح :

١- نتائج الدراسات السابقة وما انتهت إليه من معلومات .
٢- مقابلات الباحث مع الخبراء والمتخصصين فى مجال رعاية الشباب .
٣- مقابلات الباحث مع بعض المسئولين عن المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب وكذا مقابلاته مع بعض المستفيدين من هذه المشروعات .
٤- نتائج هذه الدراسة الميدانية .
٥- الإطار النظرى للخدمة الاجتماعية وما يحتويه هذا الإطار من موجهات ومبادئ وتكنيكات ومهارات مهنية .

ثانياً : هدف الإطار المقترح :

يهدف هذا الإطار إلى تحديد دور مقترح للأخصائى الاجتماعى فى تنمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب ، وذلك من خلال مساعدة فريق

العمل بالمشروع على أداء دوره بنجاح مما يؤدى إلـــى زيـــادة فعاليـــة هـــذه المشروعات .

ثالثاً : الدور المقترح للأخصائى الاجتماعى

انطلاقاً من هدف هذا الإطار ، فإن دور الأخصائى الاجتماعى فى تنميـــة المشروعات الإنتاجية بمراكز الشباب **يمكن أن نحدده كالآتى :-**

أ- دور الأخصائى مع إدارة مركز الشباب :

١- مساعدة مجلس إدارة المركز فى تحديد الأهداف التى يراد تحقيقها من وراء تلك المشروعات .

٢- دراسة الواقع المجتمعى والكشف عن الموارد والإمكانيات المحلية .

٣- المساعدة فى اختيار نوعية المشروعات التى تتوفر مدخلاتـــها فـــى المجتمع المحلى ، وكذلك الكشف عن احتياجاتـــه ومشـــكلات هـــذا المجتمع .

٤- مساعدة مجلس الإدارة على إجراء دراسات الجدوى للمشروع الملائم لبيئة المركز مع التركيز على الأهميـــة الاقتصاديـــة والاجتماعيـــة للمشروع .

٥- عرض دراسات الجدوى الخاصة بالمشروع على الجمعية العموميـــة للمركز للحصول على موافقتها .

٦- متابعة الإجراءات الخاصة لتنفيذ المشروع مـــن خـــلال الاتصـــال بمديرية الشباب والرياضة التابع بها المركز وكذا المجلس الأعلـــى للشباب والرياضة .

ب- دور الأخصائى الاجتماعى مع فريق العمل بالمشروع :

يستطيع الأخصائى الاجتماعى ان يؤدى مجموعة مـــن الأدوار عندمـــا يتعاون مع فريق العمل فيقوم بدور الفنى والخبير والإدارى والمنمى والمرشـــد والمخطط إلى غير ذلك من الأدوار . ومن ثم فيمكنه أن يؤدى المهام الآتية :-

١- المساعدة فى توفير المدخلات اللازمة للمشروعات الإنتاجية من البيئة المحلية بالكم والسعر المناسب واستثمار موارد وإمكانيات البيئة المحلية .
٢- المساهمة فى توفير الفنيين ذات الكفاءة لتوجيه هذه المشروعات .
٣- المساهمة فى توفير خطة لتدريب المستفيدين من هذه المشروعات والارتقاء بمهاراتهم الفنية للعمل فى هذا المجال .
٤- العمل على زيادة قنوات الاتصال بين أعضاء فريق العمل بالمشروعات الإنتاجية والمستفيدين من مخرجاتهم وكذلك توفير هذه القنوات بين أعضاء الفريق والجهات الرسمية ومصادر الخبرة الفنية.
٥- مساعدة فريق العمل على مواجهة ما قد يعترضه من مشكلات تؤثر على المشروع .
٦- المساهمة فى توفير البيانات والمعلومات اللازمة لأعضاء الفريق .
٧- المساهمة فى إقامة المعارض الخاصة بتسويق منتجات المشروع .
٨- التنسيق بين المشروعات الإنتاجية داخل المركز وخارجه .
٩- تنظيم الاجتماعات الدورية بين أعضاء الفريق نظراً لأهميتها فى زيادة فعالية أداء الفريق .
١٠- القيام بالبحوث اللازمة لتحديد أولوية المستفيدين من المشروع عند تمليكه للشباب .
١١- القيام بالبحوث الدورية لإدراك آثار ومشكلات هذه المشروعات ومعرفة مدى الحاجة إلى تطويرها ومدى تحقيقها لأهدافها (المتابعة والتقويم) .
١٢- تهيئة مناخ العمل التعاونى بين أعضاء فريق العمل .

جـ- دور الأخصائى الاجتماعى مع الشباب بالمركز :

١- إستثارة الأعضاء للمشاركة فى المشروعات الإنتاجية بمراكز الشباب وإن يكون مدخله إلى ذلك هو المدخل الاقتصادى ، مع توضيح

الفوائد التي سوف تعود عليهم من تبنيها والعمل فيها ونقل خـــبرات ومشروعات مناطق ودول أخرى بما يساهم في تقوية اتجاه الشـــباب للعمل بها .

٢- تكوين الجماعات في مجال المشروعات الإنتاجية الصغيرة وتبصــير الشباب بأهمية الإنضمام إليها بإعتبارها أساســـاً لتحقيــق أهدافــهم واستخدامها في تنمية اتجاهات الشباب نحــو المشــاركة فــي هــذه المشروعات .

٣- توجيه التفاعل الجماعي لتمكين الأعضاء مـــن اكتســاب الخـبرات والمهارات المتعلقة بكيفية إدارة وتنظيم المشروعات الإنتاجية والتــي يمكن توظيفها بعد ذلك في العمل بهذه المشـــروعات .. وعليــه ان يركز على برامج التدريب الخاصة بذلك .

٤- دراسة إمكانيات وقدرات أعضاء هذه الجماعــات والتــي يمكــن ان تستخدم في القيام بهذه المشروعات وتنميتها .

٥- مساعدة الأعضاء الذين يجدون صعوبة فـــي المشــاركة فــي هــذه المشروعات وإتاحة الفرصة لهم كـــي يتعلمــوا ويمارســوا الأدوار الاجتماعية اللازمة .

٦- التركيز على الجهد التعاوني الجماعي بيـــن الشــباب لتنفيــذ هــذه المشروعات بما يحقق لها النجاح .

د- دور الأخصائي الاجتماعي مع المستفيدين من المشروعات الإنتاجية :

١- المساعدة في انتقاء أفضل العناصر التي تســتطيع أن تشــارك فــي المشروعات الإنتاجية طبقاً لمعايير معينــة وذلــك لضمــان نجــاح المشروع الإنتاجي .

٢- المساعدة في توفير خطة لتدريب المستفيدين والإرتقاء بمهاراتهم مــع إمدادهم بكل ما يمكن تقديمه من دعم فني واقتصادي ونفســـي مــع تنمية ولائهم تجاه المشروع .

٣- مساعدة هؤلاء المستفيدين على توفير المدخلات اللازمة للمشروع من البيئة .

٤- مساعدة هؤلاء المستفيدين من خلال خدمات التسويق .

٥- توفير قنوات الإتصال بين هؤلاء المستفيدين وفريق العمـــل لتوفـــير المعلومات اللازمة لضمان نجاح المشروعات .

٦- متابعة هؤلاء المستفيدين لمساعدتهم على حـــل مـــا يواجهـــهم مـــن مشكلات فى مجال المشروع الإنتاجى وكذا مشكلاتهم الشخصية التى قد تؤثر على المشروع .

٧- مساعدة هؤلاء المستفيدين على تقويم المشروع لمعرفة المدى الـــذى وصل إليه المشروع فى تحقيق أهدافه الأصلية .

ويستخدم الأخصائى طرق الخدمة الاجتماعية المختلفة فـــى أدائـــه لـــهذه المهام حسب طبيعة الموقف الذى يواجهه، فقد يلجأ الأخصـــــائى إلـــى تكويـــن جماعات للمستفيدين وهنا يستخدم طريقة خدمة الجماعة .

رابعاً : الإستراتيجيات والتكنيكات :

هناك مجموعة من الإستراتيجيات التى يمكن أن يعتمد عليها الأخصـــــائى أثناء أداء دوره مع فريق العمل بالمشروع الإنتاجى ومع جماعات الشباب لتنمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب . ومـــن هـــذه الاســـتراتيجيات الإقناع وذلك لمساعدة الشباب للمشاركة فى هذه المشروعات .

كما أن هناك استراتيجية التعليم ، وحل المشكلات ، وزيـــادة المـــهارات ويمكنه أن يستخدم أيضاً الإستراتيجيات الخاصة بالتركيز على التعـــاون بيـــن أعضاء فريق العمل ، والاستفادة من الإمكانيات المتاحة فى المؤسســـة والبيئـــة والشباب .

أما تكنيكات العمل فهى متعددة نذكر منها ما يلى :-

١- استخدام المناقشة الجماعية من أجل المعرفة واكتساب معلومات عـــن البيئة ودراسة مشكلاتها .

٢- تكنيك الموقف البيئى حيث يعرض على الجماعة مواقف بيئية وبحث الأعضاء على كيفية مواجهتها بالطرق الملائمة والمتوفرة لديهم .

٣- تكنيك المشروع ، حيث يشارك الأعضاء فى عمل إنتاجى جماعى تتطلبه احتياجات البيئة .

٤- الزيارات الميدانية للمجتمع المحلى وذلك من أجل التعرف على البيئة والمشروعات الإنتاجية الأخرى والحصول على الحقائق والمعارف من الواقع البيئى مباشرة .

٥- النماذج البيئية ، فقد يكون هناك مشروعات أو مشكلات تعانى منها البيئة ويتطلب الأمر ضرورة عرضها على أعضاء فريق العمل وأعضاء جماعات الشباب حتى توجد العلاقة القوية بين الأعضاء والبيئة .

٦- معسكرات العمل التى ترتبط بالمشروع الإنتاجى .

٧- الاجتماعات الدورية لأعضاء فريق العمل وأعضاء جماعات الشباب.

٨- استخدام أساليب التنبيه والتوضيح والإقناع .

خامساً : متطلبات الإعداد المهنى لممارسة الأخصائى الاجتماعى لدوره المقترح:

يتطلب إعداد الأخصائى الاجتماعى للعمل بالمشروعات الإنتاجية الصغيرة بمراكز الشباب وممارسة الدور المقترح فى تنمية هذه المشروعات إلى إعداد نظرى وعملى يتضمن ما يلى :-

١- **المعارف** : ونعنى بها أن يزود طالب الخدمة الاجتماعية بألوان مختلفة من المعارف الأساسية عن المشروعات الإنتاجية الصغيرة ودورها فى تنمية المجتمع ودراسات الجدوى وتخطيط هذه المشروعات مما يمكنه من العمل فى هذه المشروعات بصورة أفضل.

٢- **الفهم** : أى فهم الألوان المختلفة من المعرفة وطريقة استخدامها لتنمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة ، وفهم الأفـراد والجماعـات التـى سيعمل معها وفهم المجتمع المحلى ومـوارده وإمكانياتـه وكيفيـة الاستفادة منها فى مواجهة مشكلاته وإشـباع احتياجاتـه ، وكيفيـة التعاون مع فريق العمل المسئول عن إدارة المشروع الإنتاجى مـع فهم ديناميات العمل الفريقى .

٣- **المبادئ** : أن مشاركة الأخصائى الاجتماعى فى تنمية المشـروعات الإنتاجية الصغيرة تعتمد على مجموعة من المبادئ من أهمها حـق تقرير المصير والقبول والتقويم والموضوعية .

٤- **المهارات** : يجب أن يتوافر فى الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل فى مجال تنمية المشروعات الإنتاجية الصغيرة مجموعة من المـهارات من أهمها :-

أ- المهارات المهنية مثل المهارة فى التسجيل والتقويـم والملاحظـة والبحث والمهارة فى الاتصال والمـهارة فـى التخطيـط ، هـذا بالإضافة إلى المهارات الخاصة بطريقة العمـل مـع الجماعـات كالمهارة فى توجيه التفاعل والمهارة فى إدارة المناقشة الجماعيـة وتقدير واستخدام المشاعر وغيرها .

ب- ويستطيع الأخصائى الاجتماعى أن يؤدى دوره بفاعلية أكـثر إذا اكتسب بعض المهارات التى ترتبط بالمشروعات الإنتاجية ومنـها : المهارة فى إدارة المشروع ، المهارة فـى التخطيـط الاقتصـادى للمشروع، والمهارة فى إعداد المعارض الفنية لتسويق المنتجـات وغيرها من المهارات .

سادساً : عوامل نجاح الإطار المقترح :

وتوجد مجموعة من العوامل تساعد على نجاح الإطار المقترح وتسـاهم فى زيادة فعالية ممارسة الأخصائى الاجتماعى لدوره فى تنميـة المشـروعات الإنتاجية بمراكز الشباب هى :-

١- الإيمان الكامل من قبل الأخصائى الاجتماعى بأنه صاحب رسالة سامية يسهم من خلالها فى بناء المجتمع . والمشاركة فى مواجهة التحديات القائمة والمستقبلية قبل أن يكون صاحب وظيفة .
٢- تفهم الأخصائى الاجتماعى لديناميكية العمل الفريقى ، مع تفهم أعضاء الفريق لطبيعة عمل كل منهم مما يؤثر بدرجة كبيرة على فعالية الفريق فى تحقيق أهداف المشروع الإنتاجى .
٣- وعى الأخصائى الاجتماعى بأنه ليس هو المهنى الوحيد المسئول عن تنمية هذه المشروعات بل أن نجاحه فيها موقوف على تعاونه مع التخصصات الأخرى بما يؤدى لتكامل الجهود ونجاحها .
٤- ضرورة إعادة النظر فى محتوى الإعداد المهنى للأخصائى الاجتماعى ، فمن الجانب النظرى لا بد من الإسراع إلى تكوين نماذج للممارسة مرتبطة بالواقع الاجتماعى والثقافى وذلك بتسجيل التجارب الميدانية التى يهتدى بها الأخصائى الاجتماعى وتعالج وتقرب الفجوة بين النظرية والتطبيق مع تطوير المناهج التعليمية طبقاً لواقع الممارسة . وفى الجانب الميدانى يجب ارتياد وتطوير التدريب فى المجالات الجديدة التى تمثل اهتمامات المجتمع ومنها مجال المشروعات الإنتاجية الصغيرة من تحقيق التواصل المستمر بين الممارسين والأكاديميين .
٥- توافر الاستعداد الشخصى للعمل فى المشروعات الإنتاجية الصغيرة لدى الأخصائى الاجتماعى لتحقيق الكفاءة المرجوة .

المراجــع :

١- مصطفى عبد العظيم فرماوى : **دور طريقة تنظيم المجتمع فـــى زيـــادة فعالية المشروعات الانتاجية الصغيرة** ، رسالة دكتوراه ، غير منشــورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩١ .

٢- أبو الفتوح عبد اللطيف : **المشروعات الإنتاجية الصغيرة** ، أكاديمية البحث العلمى التكنولوجيا ، الجزء الأول ، يونيو ١٩٨٩ .

٣- عبد الحليم رضا ، محمد نجيب توفيق ، محمد حسين إسماعيل : **مقدمـــة الخدمة الاجتماعية** ، ١٩٨٨ .

4- Malcom. Payne : **Working In Teams,** London, British Association Of Social Work , 1982 .

٥- صلاح الشرنوبى : **التظيم والإدارة فى قطــــاع الأعمـــال** ، الإســكندرية مؤسسة شباب الجامعة ، ١٩٨٧ .

٦- سعد زكى نصار : **التقييم المالى والاقتصادى والاجتماعى للمشروعات** ، القاهرة ، معهد التخطيط القومى ، ١٩٧٨ .

٧- سامى عفيفى حاتم : **تجارب بعض الدول فى مجال المشروعات الصغيرة،** الندوة القومية الأولى فى مجال المشروعات الصغـــيرة ، ودورهــا فـــى توظيف وتمليك خريجى الجامعات المصريــــة ، كليـــة التجـــارة وإدارة الأعمال ، جامعة ، ١٩٨٩ .

٨- نجلة حسين مرتضى : **فلسفة تحديث وتطويـــر المشـــروعات الصغـــيرة ودورها فى التنمية الاقتصادية** ، تجربة اليابان ، الندوة القومية الأولــــى للمشروعات الصغيرة ، كلية التجارة وإدارة الأعمال ، جامعة حلـــوان ، إبريل ، ١٩٨٩ .

٩- ليندا أولدهام ، حسين طماعة : **برامج المشروعات الصغيرة فى مصـــر ، مقدمة دليل للدراسة لممارسى التنمية فى المجتمعات المحلية** ، ترجمـــة حمدى الحناوى ، القاهرة ، مؤسسة الشرق الأولى ، ١٩٨٨ .

١٠- أميرة عبد اللطيف مشـــهور : **الصناعــات البيئــة وعلاقتــها بالتنميــة الاقتصادية مع التطبيق على مصر** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ،جامعة القاهرة ، ١٩٧٦ .

١١- الفاروق إبراهيم بسيونى ، ماهر أبو المعاطى ، طلعت مصطفى السروجى : **الصناعات الصغيرة ، واقعها ومستقبلها** ، دراسة مطبقة علــى مدينــة دمياط ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٩ .

١٢- كمال سعيد صالح : **تأثير التنشئة الاجتماعية على أداء المرأة لدورهــا** ، القاهرة ، المجلة الاجتماعية القومية ، العدد الأول والثالث ، المجلـد ١٤ ، ١٩٧٧ .

١٣- السيد حنفى عوض : **الصناعات الحرفية والتنمية** ، مجلة تنمية المجتمع ، القاهرة، مؤسسة فريد ريش ايبرت ، ١٩٨٤ .

14- Graham , Bannock : **The Economic Firms** , Basil Blackwell , Oxford , 1981 .

١٥- عاطف غيث ، مقدمة كتاب نبيل السمالوطى : **علــم اجتمــاع التنميــة** ، دراسة فى اجتماعات العالم الثالث ، الإسكندرية ، الهيئة المصرية العامــة للكتاب ١٩٧٤ .

١٦- محمد أمين صادق : **أضواء على أندية الشباب** ، القاهرة ، الهيئة العامــة لشئون المطابع الاميرية ، ١٩٦٩ .

١٧- فوزى بشرى أحمد : **دراسة تحليلية لدور مراكز الشــباب فــى تنميــة المجتمعات المحلية** ، المؤتمر الدولى السابع للإحصاء والحسابات العلميــة والبحوث الاجتماعية والسكانية ، مارس، ١٩٨٢ .

١٨- سيد أبو بكر حسانين : **طريقة الخدمة الاجتماعية فى تنظيم المجتمــع** ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧٤ .

19- Goldstein , A. P. : **Social Work Practice** , New York , Columbia University Press , 1973 .

٢٠- عبد المنعم هاشم ، عدلى سليمان : **الجماعات بين التنشـــئة والتنميـــة** ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٧٣ .

٢١- عبد الفتاح عثمان : **خدمة الفرد والمجتمع المعاصر** ، الطبعـــة الثانيـــة ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧١ .

22- Gilbert , Neil And Specht , Harry : **Planning For Social Welfre** - Issues , Models And Tasks - N . J. Prentic Hall , Inc ., 1977 .

٢٣- طلعت محمد السروجى : **الأثار الاجتماعية لاستخدامات التكنولوجيا فـــى الميكنة الزراعية والصناعات الصغيرة فى الريف** ، بحـــث مقـــدم إلـــى المؤتمر العلمى الثانى ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فـــرع الفيوم ، إبريل ١٩٨٩ .

24- Zastraw , Charles : **The Practice Of Social Work** ,N. J. Homewood, Illinois , The Dorsey Press , 1981

دار الجنيدي للطباعة
٠١٠١٩٩٠٤٥٥ - ٣٣١٣٠٩٨